

# جواز سفر الولايات المتحدة الأمريكية

دليلك إلى المعاملات التجارية والعادات  
وقواعد السلوك الأمريكية



دين أنجل

مجموعة النيل العربية



# جواز سفر الولايات المتحدة الأمريكية

دليلك إلى المعاملات التجارية والعادات  
وقواعد السلوك الأمريكية

تأليف

دين إنجل

ترجمة

شويكارزكي

مجموعة النيل العربية

English Edition Copyrights ، حقوق الطبعة الإنجليزية



**WORLD TRADE PRESS®**

Professional Books for International Trade

**Passport to the world services "Passport USA",**  
**developed by world trade press , Novato,**  
**California , USA,**

**Copyright © 1997 by world trade press.**

**All Rights Reserved.**

**ISBN. 1-885073-15-1**

### حقوق الطبعة العربية :

اسم السلسلة :	سلسلة جواز سفر
اسم الكتاب :	الولايات المتحدة الأمريكية
تأليف :	دين إنجل
رقم الإيداع :	2001/9548
الترقيم الدولي :	977 - 5919 - 43 - 6
الطبعة :	الأولى
سنة النشر :	2001
الناشر :	مجموعة النيل العربية
العنوان :	ص.ب : 4051 الحي السابع
	مدينة نصر - القاهرة / ج.م.ع
التليفون :	00202/2602938
الفاكس :	00202/2602938



### • حقوق النشر •

لا يجوز نشر أي جزء من هذا الكتاب أو اختزان مادته  
بطريقة الاسترجاع أو نقله على أي نحو أو بأية طريقة  
سواء أكانت إلكترونية أو ميكانيكية أو خلاف ذلك إلا  
بموافقة الناشر على هذا كتابة ومقوماً .

## نظرة شاملة

- 5 1- المعاملات التجارية عبر الثقافات
- 8 نظرة سريعة على الولايات المتحدة
- 10 2- حقائق حول الولايات المتحدة الأمريكية
- 19 3- الأمريكيون
- 42 4- أنماط ثقافية
- 48 5- الاختلافات الإقليمية

## محيط العمل

- 55 6- الحكومة والمعاملات التجارية
- 60 7- محيط العمل
- 76 8- النساء في مجال الأعمال
- 83 9- إقامة العلاقات
- 86 10- استراتيجيات من أجل النجاح
- 93 11- الوقت
- 99 12- اجتماعات العمل
- 104 13- التفاوض مع الأمريكيين
- 110 14- أعمال خارجة عن القانون

## العادات وقواعد السلوك

- 117 15- الأسماء والتحيات
- 122 16- أساليب الاتصال

125	17 - العسادات
132	18- الملبس والمظهر الخارجي
136	19- قراءة عن الأمريكيين
139	20- وسائل الترفيه
144	21- المناسبات الاجتماعية
	<b>معلومات إضافية</b>
148	22- جمل أمريكية ثابتة
152	23- المراسلات
153	24- أرقام هاتفية هامة ومفيدة
155	25- كتب وعناوين شبكات الإنترنت



## المعاملات التجارية عبر الثقافات

1

بالرغم من أن العمليات التجارية حول العالم قد أصبحت لها معايير ووحدات قياس عالية ، إلا أن التقاليد المحلية ، والمواقف ، والمعتقدات مازالت مختلفة ومتنوعة . وعلى سبيل المثال ، فإن الثناء أو المديح العلني في الولايات المتحدة وأوروبا يضيفي المتعة والسرور على متلقي هذا الثناء ، ولكنه يعد نوعاً من الإحراج وعدم الارتياح بالنسبة للأسويين . ويرجع السبب في هذا الاختلاف إلى أن الثقافات الغربية تقدر قيمة الفكر والعمل الفردي ، بينما تبجل الثقافات الشرقية صفة التواضع والاتفاق الجماعي في الرأي .

وربما يكون التركيز المبني لمواطني إحدى الثقافات هو الحصول سريعاً على مشروعات تجارية ، بينما تركز

ثقافة أخرى أولاً على تنمية العلاقات الشخصية .  
وبالرغم من أن أهدافهم قد تكون متشابهة ، إلا أن الناس  
الذين ينتمون إلى ثقافات مختلفة عادة ما تكون لديهم  
أساليب مختلفة في تحقيق هذه الأهداف .

ومن المحتمل أنك لا تعرف أي شيء مطلقاً عن ثقافة  
أخرى غير ثقافتك - فاللغة ليست هي فقط نقطة  
الاختلاف ، ولكن المضمون التاريخي الذي يعمل بداخله  
شعب هذه الثقافة هو الذي يؤدي عادة إلى إساءة فهمها  
من قبل الغرباء .

## مقارنة القيم عبر الثقافات

ثقافة أخرى	إحدى الثقافات
تقدر التقاليد والعادات	تقدر التغيير
تفضل أسلوب غامض في الاتصال	تفضل أسلوب معين في الاتصال
تقدر حل المشكلات بأسلوب تحليلي وتخطيطي	تقدر حل المشكلات بأسلوب تحليلي وتخطيطي
تؤكد على الأداء الجماعي	تؤكد على الأداء الفردي
تعتبر المضمون والاتصال غير الشفهي أكثر أهمية	تعتبر الاتصال الشفهي أكثر أهمية
تركز على العلاقات والمعالجة	تركز على الأداء وعلى المنتج
تؤكد على التناق والإجماع	تؤكد على تشجيع الاختلاف في الرأي
تؤكد على التعاون	تؤكد على المنافسة
تفضل الأسلوب الرسمي	تفضل الأسلوب غير الرسمي
تشدد على ضرورة الالتزام بالجدول الزمنية	تسم بالمرونة تجاه الجدول الزمنية

إن كتيب جواز سفر إلى الولايات المتحدة الأمريكية سوف يقدم رؤى واضحة داخل هذه الدولة وسكانها وسوف يساعدك على فهم عاداتهم ، وتقاليدهم ، وقيمهم، وممارساتهم التجارية وأساليب اتصالاتهم ومدى اختلافها عما يوجد في بلدك .

## نظرة سريعة على الولايات المتحدة الأمريكية

الولايات المتحدة الأمريكية	الإسم الرسمي
3,535,935 ميل مربع	المساحة
واشنطن ، مقاطعة كولومبيا	العاصمة
مدينة نيويورك	أكبر المدن
أعلى منطقة - جبل ماكنلي 20,320 قدم	الارتفاع
- أكثر المناطق انخفاضاً - وادي الموت	
282 قدم	
	السكان (1995)
263,814,032	التعداد السكاني
73.8 شخص في كل ميل مربع	الكثافة
77.5% في الحضر ، و 22.5% في الريف	التوزيع
1.02%	النمو السنوي
اللغة الإنجليزية	اللغة الرسمية
بروتستانت (61%) - كاثوليك (25%)	الديانات الهامة
- ديانات أخرى (14%)	
	الوضع الاقتصادي
6.379 مليار دولار أمريكي	إجمالي الناتج القومي
23,817 دولار لكل فرد	
الواردات - 464.8 مليار دولار	التجارة الخارجية
صادرات 580.4 مليار دولار	
العجز - 115.6 مليار دولار	
كندا 20% اليابان 14.8% - المكسيك	الشركاء الأساسيين في
7.7% - المملكة المتحدة 4.6%	مجال التجارة
الدولار (\$) = 100 سنت	العملة المحلية
1.5525 دولار = 1 جنيه استرليني	سعر الصرف (7/96)

## التعليم والصحة

نسبة التعليم (1995)	95.5%
الجامعات (1996)	3,638
عدد الأسرة في	
المستشفيات (1991)	سرير لكل 211 شخص
الأطباء (1989)	طبيب لكل 406 شخص
متوسط العمر (1995)	نساء - 79 سنة - رجال - 72 سنة
نسبة الوفيات في	
الأطفال (1995)	10 أطفال لكل 1,000 مولود



## الولايات المتحدة الأمريكية



### حقائق حول هذه الدولة

2

هي رابع أكبر دولة في العالم ، وهي تقع بين وسط وشمال القارة الأمريكية وتتكون أساساً من 48 ولاية متجاورة . كما تشمل أيضاً ولاية آلاسكا ، وولاية هاواي، وعدد من الأقاليم عبر البحار ، وولايات الكومنولث (وتشمل سامويا ، وجوام ، وفيرجين أيلاندز، وبورتوريكو) .

#### الوعاء المنصهر

إن كل شخص في الولايات المتحدة ينحدر من أحد الأصول المهاجرة ، إن لم يكن هو نفسه من المهاجرين . (حتى أن الأمريكيين الأصليين قد وصلوا إلى أمريكا عبر مضيق بيرنج Bering Strait) . وهؤلاء الأشخاص قدموا إلى أمريكا باختيارهم ، وهو المفهوم الوحيد والأكثر توحيداً للثقافة الأمريكية ، وهو مفتاح اللغز المهم

للشخصية القومية الأمريكية .

هناك ما يقرب من 75 في المائة من تعداد السكان الذي يبلغ 260 مليون نسمة ينحدر من أصل أوروبي .  
ويعد الأفريقيون الأمريكيون أكبر الأقليات (حوالي 12 في المائة) . ويمثل اللاتينيون (الأسبان الأمريكيان) 9 % ، أما الآسيويون وسكان الجزر في الباسيفيك فهم يمثلون 3% ، ويمثل الأمريكيون الأصليون أقل من 1 في المائة .

ومن الناحية التاريخية ، فإن تمثيل كل هذه الجنسيات في المجرى الأساسي كان هو الهدف الأولي - وكلما تم ذلك بصورة أسرع ، كلما كان ذلك أفضل . وقد استطاع معظم المهاجرين تحقيق التوازن بين تبني الأساليب الأمريكية وبين الحفاظ على العناصر المرتبطة بتراثهم . إن كل موجة جديدة من القادمين الجدد تقابل عادة ببعض المقاومة أو العداء المباشرة . إن الأمريكيين الذين يعترضون على قدوم المهاجرين لهم أسلاف قد واجهوا بكل تأكيد نفس المواقف العدائية .

### المناخ

تغطي الولايات المتحدة مساحة واسعة ومتنوعة جغرافياً . أما المدن الثلاثة القادمة فهي تمثل الأقاليم المحيطة بها :

مدينة نيويورك : تقع على سهل الساحل الأطلسي ، وهي أكبر المدن في الولايات المتحدة التي تتعرض للجليد ، والأمطار الثلجية وتتراوح حرارتها بين 27 فهرنهايت و 40 فهرنهايت (3 درجة مئوية إلى 4 درجة مئوية) أثناء فصل الشتاء . أما الحرارة في فصل الربيع والخريف فتتراوح بين 50 فهرنهايت إلى 60 فهرنهايت (10 درجة مئوية إلى 16 درجة مئوية) . ويتسم المناخ في الصيف بالدفء والرطوبة وتتراوح الحرارة نهائياً بين 68 درجة فهرنهايتية و 85 درجة فهرنهايتية وأكثر (20 درجة مئوية إلى 30 درجة مئوية) .

لوس الميغليس : هذه المدينة التي تتمتع بمناخ البحر المتوسط والذي يميز ساحل كاليفورنيا الجنوبي - معتدل إلى حار - مع توافر الشمس الساطعة ، واختلاف موسمي بسيط ، ورياح من البحر ، وضباب على السواحل . ولجميع الأغراض العملية فإن لوس الميغليس تقع في الصحراء ، ونسبة سقوط الأمطار تقل عن 15 بوصة (38 سنتيمتر) . وتتراوح الحرارة في شهر يناير بين 48 فهرنهايتية إلى 64 درجة فهرنهايتية (9 درجة مئوية إلى 18 درجة مئوية) .

في شهر يوليو تتراوح بين 62 درجة فهرنهايتية إلى 80

درجة فهرنهايتية (17 درجة مئوية إلى 27 درجة مئوية) .  
 أما موجات الحرارة في فصل الخريف والتي تسببها رياح  
 سانتا آنا التي تهب من الصحاري الشرقية فيمكنها أن  
 ترفع درجة الحرارة إلى أكثر من 100 درجة فهرنهايتية (38  
 درجة مئوية) .

**شيكاغو :** تتعرض مدينة شيكاغو إلى جو قارس  
 شتوياً وسقوط ثلوج غزيرة التي تزعج نجاه الجنوب  
 الغربي عبر بحيرة ميشيغان وجنوباً من كندا وشرقاً من  
 جبال روكي . ولذلك فمن الحري أن تسمى "بالمدينة التي  
 تعصف بها الرياح" . ومن المعروف أن الشرطة تقوم بربط  
 أحبال بين عدادات الانتظار لمنع احتمال أن تقذف الرياح  
 بالمارة في وسط الشوارع . أما موسم الصيف فهو دافئ  
 ومشمس - 67 درجة فهرنهايتية إلى 84 درجة فهرنهايتية  
 (20 درجة مئوية إلى 29 درجة مئوية) ، ويمكن أن  
 تصاحب موجات الحرارة فترات ممتدة من الحرارة المرتفعة  
 التي تصل إلى 100 درجة فهرنهايتية (38 درجة مئوية) .

### ساعات العمل

إن ساعات العمل التقليدية تمتد من الساعة التاسعة  
 صباحاً وحتى الخامسة مساءً ، تتخللها نصف ساعة أو  
 ساعة لتناول الغداء . ولكن ، في المدن الكبرى ، فإن

الكثيرون يذهبون إلى أعمالهم منذ الساعة الثامنة صباحاً أو قبل ذلك . وفي الدول الصناعية (مثل ديترويت وشيكاغو) فقد تمتد ساعات العمل في المكاتب من الساعة السابعة صباحاً وحتى الثالثة مساءً . وعادة ما تفتح البنوك أبوابها بين الساعة التاسعة وحتى الثالثة (مع وجود بعض البنوك التي تظل مفتوحة حتى الساعة الخامسة أو السادسة مساءً ، وهناك بعض البنوك التي تفتح في أيام السبت) .

وبالرغم من أن بعض المدن قد شجعت أصحاب الأعمال على اتباع ساعات عمل مرنة من أجل تخفيف حدة المرور خلال ساعات الذروة (عادة من 7 : 30 إلى 9 صباحاً ، و 4 : 30 - 6 : 30 مساءً) . أما ساعات الذروة في مدينتي نيويورك ولوس انجليس فيمكن أن تطول عن ذلك كثيراً لتصبح كابوساً بطنى الحركة وخاصة أثناء موجات الجو السيئ .

وعادة ما يبدأ العاملون في المجال المالي بمجرد أن تفتح بورصة نيويورك (9 صباحاً طبقاً للوقت الرسمي للجزء الشرقي) وهو يمثل الساعة السادسة صباحاً في الساحل الغربي .

وتستخدم معظم الشركات المالية الهامة أيضاً نظام

النوبات الليلية والتي تتابع من خلالها جميع الأسواق العالمية .  
 إن معظم محلات التجزئة الكبرى تفتح بين الساعة  
 التاسعة والعاشر صباحاً وتظل مفتوحة حتى الخامسة أو  
 السادسة مساءً في الأيام الأولى من الأسبوع ، ويستمر  
 فتحها حتى الساعة التاسعة مساءً من أيام الخميس  
 والجمعة والسبت . وتفتح محلات السوبر ماركت  
 الكبرى ، في معظم المدن ، على مدار 24 ساعة يومياً  
 وتقريباً معظم المحلات الكبرى تظل مفتوحة أيام الأحد .

### الإجازات الهامة

من الناحية الفنية لا يوجد إجازات قومية ، فكل ولاية  
 لها الحق في تحديد إجازاتها القانونية . ولكن الأيام التالية  
 اعترفت بها جميع الولايات كإجازات سنوية .

— رأس السنة (أول يناير)

— يوم مارتن لوثر (الاثنين الثالث من يناير - لتكريم يوم  
 مقتل رائد الحقوق المدنية) .

— يوم الرئيس President's Day (الاثنين الثالث من  
 فبراير) يوم مشترك لمولد كلا من جورج واشنطن  
 وإبراهيم لنكولن .

— عيد الفصح Easter's Day (آخر مارس - أول أبريل)  
 احتفالاً بيوم بعث المسيح . ويوم إجازة لليهود بمناسبة

عيد الفصح اليهودي Passover والذي يمثل يوم  
انتهاء عبودية الإسرائيليين تحت حكم الفراعنة .

— يوم ذكرى الشهداء Memorial Day (آخر اثنين في  
شهر مايو) - يوم ذكرى الجنود الذين قتلوا من أجل  
خدمة الوطن .

— يوم الاستقلال Independence Day (الرابع من يوليو)  
- احتفالاً بذكرى توقيع إعلان الاستقلال في عام  
1776 .

— عيد العمال Labor Day (أول اثنين من كل سبتمبر)  
تكريماً لجميع العمال .

— يوم كولومبس Columbus Day (الاثنين الثاني من  
أكتوبر) تكريماً لذكرى وصول كريستوفر كولومبس  
إلى العالم الجديد في عام 1492 .

— يوم للمحاربين القداماء Veterans Day (11 نوفمبر)  
احتفالاً بانتهاء الحرب العالمية الأولى (1918)  
والحرب العالمية الثانية (1945) وتكريماً للمحاربين  
القداماء بالقوات المسلحة .

— عيد الشكر Thanksgiving (الخميس الرابع من نوفمبر)  
- كانت طائفة البيوريتان أول من احتفل بهذا اليوم مع  
الأمريكيين الأصليين الذين ساعدوهم على احتمال أول

شتاء لهم في ولاية مساشوستس . وطبقاً للتقاليد القديمة يقدم لحم الديك الرومي والتوت البري والقرع العسلي (وكلها منتجات فطرية في أمريكا الشمالية) .

— الكريسماس (25 ديسمبر) تكريماً لمولد المسيح .

وبالرغم من أن مكاتب الأعمال والشركات والبنوك والمكاتب الحكومية تغلق عادة أثناء هذه الإجازات إلا أن محلات التجزئة تظل مفتوحة (فيما عدا عيد الكريسماس) ، وتقدم تخفيضات هائلة . ويفسر حجم إنفاق المستهلك وإسرافه بين يوم الشكر ويوم الكريسماس كمؤشر حيوي لطبيعة الاقتصاد القومي.

### إجازات أخرى

— يوم الحب Valentine's Day - (14 فبراير) حيث يتبادل فيه المحبون الكروت وأحياناً الحلوى أو الزهور.

— كذبة أبريل April Fool's Day - (أول أبريل) ، تتبادل الطرائف والمقالب الضاحكة بين الأصدقاء، وفي الأسرة وحتى بين الزملاء في العمل . والفكرة هي مفاجأة شخص ما أو إيهامه بوقوع شيء غير حقيقي ويفضل أن يكون شيء مثير للضحك أو أحياناً سخيف .

– عيد الأم Mother's Day (ثاني اثنين في شهر مايو) –  
لتكريم الأمهات والجدات بتقديم الكروت أو الزهور  
أو الحلوى أو العشاء أو الهدايا البسيطة .

– يوم الأب Father's Day (ثالث أحد من شهر يونيو)  
– تقدم البطاقات أو الهدايا البسيطة من الزوجة أو  
من الأبناء .

– عيد القديسين Halloween Day (30 أكتوبر) – وهو  
تحوير أكثر صحة لاحتفال كلتي (Caltic Festival)  
قديم كان يقام للأموات . حيث يلبس الأطفال  
ملابس تنكرية ويجوبون الشوارع من منزل لآخر  
ويقدمون الحلوى في مقابل عدم المزاح (trick or  
(treat .

– يوم الكرة الأعظم Superbowl Sunday (آخر يناير)  
وهو يوم آخر مباريات كرة القدم للمحترفين في نهاية  
الموسم وهو لا يعد إجازة سنوية . ويتجمع معظم  
الرجال في المنازل أو البارات لمشاهدة المباراة النهائية  
في التلفزيون (وكلما كانت الشاشة أكبر كلما كان  
ذلك أفضل). ويشاهد هذه المباراة ما يزيد عن نصف  
تعداد سكان الولايات المتحدة .



## الأمريكيون

3

### اللغة

إن اللغة الإنجليزية باللهجة الأمريكية واضحة ودائمة التغير وتتميز بنكهة اللهجات المحلية والعامية ولهجة الملونين (التي يتميز بها دائماً كل إقليم) . وهي تختلف اختلافاً كبيراً عن اللغة الإنجليزية البريطانية التي أخذت منها .

وبالرغم من أن معظم السكان المولودون بأمريكا لا يتعلمون إلا اللغة الإنجليزية ، إلا أنها بدأت تغزوها لغات أخرى متعددة - برغم صيحات التذمر . وفي أجزاء من مدينة لوس انجليس وميامي تعد اللغة الإسبانية هي اللغة الأم . ويوجد في مدينة ديترويت أكبر طائفة تتكلم العربية خارج منطقة الشرق الأوسط . ويمكنك أن تسير لمسافات طويلة في أجزاء من سان فرانسيسكو ولا تسمع غير لغات أهالي كانتون أو فينتام أو تاجالوج Tagalog .

وهناك حوالي 250,000 نسمة من السكان الأصليين  
بأمريكا يتحدثون بلغة هندية أو أكثر ، ولكن النافاهو Na  
vajo هي الأكثر تبادلاً .

وهناك العديد من الكلمات الهندية وأسماء الأماكن  
أصبحت جزء من اللغة الإنجليزية الأمريكية مثل كلمات  
الموس moose وهو حيوان ضخمة يشبه الإلكة ،  
والراكون raccoon ، والبرسيمون persimmon ، والقرع  
squash ، والتوبوجان toboggan ، والطوطم totem ،  
وأوكلاهوما (والتي تعني الشعب الأحمر بلغة الشوكتاو  
Choctaw) ، ومينيسوتا (وتعني المياه بلون زرقة السماء ،  
وذلك بلغة قبائل السو Sioux) والشاتانوجا-Chattanoo-  
ga (ومعناها ارتفاع الصخرة إلى نقطة معينة) وميلووكي  
Milwoukee (ومعناها مكان للتجمع على شاطئ النهر)  
وتوسكالوزا Tuscaloosa ( ومعناها المحارب الأسود) .

من هو الأمريكي ومن هو غير الأمريكي؟

بالرغم من وجود بعض الرعايا البريطانيين ، إلا أن  
سكان المقاطعات الإنجليزية في أمريكا الشمالية يطلق  
عليهم جميعاً (كما أنهم يطلقون على أنفسهم أيضاً)  
الرعايا الأمريكيون . (بعد وصول البحار الإيطالي  
أميريجو فيسبوتشي Amerigo Vespucci في القرن

الخامس عشر) . وبعد حرب الاستقلال (أو الثورة الأمريكية) استمر استخدام مصطلح الأمريكيون .

وبالرغم من أن الكنديين ، وأهالي كوستاريكا والبرازيل يمكنهم شرعياً اكتساب هذا الاسم ، ولكن مع حصول دولهم ودول أخرى في شمال ووسط وجنوب القارة الأمريكية على الحكم الذاتي ، أصبح مصطلح أمريكا مقصور على الولايات المتحدة الأمريكية .

### شارع هوليوود وماديسون

إن معظم الانطباعات المؤثرة في العالم عند ذكر الولايات المتحدة تأتي من وسائل الترفيه وصناعات الإعلان فيها . فالأفلام السينمائية الأمريكية (مثل أفلام هوليوود) هي مزيج رائع من البلاهة والإبداع . وتتمتع كلا من هوليوود وواشنطن العاصمة الفيدرالية بجاذبية خاصة وتعصب غريب من عامة الجمهور . ولكن رغماً عن ذلك فهما في صراع دائم ويستخدم كلا منهما الآخر كمثال للأخطاء التي تعاني منها أمريكا . كما أن كليهما يفترضان أنهما يؤديان كل ما يطلبه الجمهور منهما .

إن مصطلح "شارع ماديسون Madison Avenue" هو مصطلح عام لصناعة الإعلان في أمريكا . وبين التلفزيون ، والراديو ، وياغطات الإعلانات ، والمجلات ،

والصحف ، والبيانات البنكية وأماكن أخرى ، أصبحت الإعلانات موجودة في كل مكان وفي جميع الأوقات . وأصبح المواطن العادي الذي يسكن مدينة متوسطة الحجم يتعرض إلى عدة مئات من هذه الإعلانات . ونظراً لأن الإعلانات تذهب مباشرة إلى القلب الذي تعتقد الصناعة أن الناس في أمس الحاجة إلى إنفاق أموالهم عليها ويجب أن تقدمها في أقل مساحة ممكنة وأقل وقت أيضاً ، إلا أنها قد تعد أكثر الوسائل إيضاحاً عما بداخل قلوب وعقول الأمريكيين وأفضل من أي شكل من وسائل الإعلام والاتصال .

### أمريكا كما تراها في التلفزيون

قد يكون التلفزيون الأمريكي مميزاً ومبهماً ومخيفاً إلى حد ما بالنسبة للأجانب والغرباء ، إلا أنه أيضاً شديد الجاذبية كالتنويم المغناطيسي ، ويصبح عادة يصعب مقاومتها . ويهدف التلفزيون الأمريكي إلى الوصول إلى أكبر عدد ممكن من المشاهدين (دائماً عن طريق جذب أدنى المستويات الجماهيرية) ويجنح إلى أن يكون ذاتي المرجع وشديد الإثارة والاستحواذ برغم ما يحويه من تفاهات . ويوجد في كل منزل جهاز (أو جهازين أو ثلاثة أو أربعة أجهزة) حتى الأشخاص الذين لا يملكون

سيارة أو صرف صحي داخلي . وطبقاً لإحدى المسوح فإن كل شاب أمريكي يمضي في المتوسط 1500 ساعة سنوياً أمام شاشة التليفزيون ، و900 ساعة فقط في المدرسة . كما أن معظم البالغين يمضون وقتاً أكثر من ذلك أمام هذا الجهاز وأكثر مما يعترفون به . (إن مصطلح البطاطس الراقدة couch potato تشير إلى الشخص الجالس أمام التليفزيون على الأريكة لساعات طويلة) .

ورغمًا عن الشكاوي حول الجنس ، والعنف ، والفقر والحرمان فإن معظم ما يقدم وقت الذروة (من 7 : 30 مساءً وحتى 9 مساءً) كلها قصص تدعو إلى الأخلاق والحرص - فالأمانة هي أفضل السياسات ، والغش والسرقة والكذب لا ينفع في شيء - ويظهر الممثلون طوال النهار في ملابس تتبع آخر خطوط الموضة . والخير ينتصر دائماً في آخر الأمر ، وكل آثم يلقى جزائه - إذا لم يلقى مصرعه .

يطلق على التليفزيون الأمريكي المعادل الفكري للطعام السيئ التافه Junk food . ويلقى عليه اللوم دائماً في خفض قدرة المشاهد على التركيز ، وفي الحث على العنف في الحياة اليومية ودفع الناس على تنفيذه . وأحياناً، ولكن نادراً ما يحظى بالثناء والتقدير - مثل

تغطية شبكة سي إن إن CNN للأحداث العالمية أو في مساعدة الأطفال الصغار على تعلم القراءة مثل برنامج شارع سمس (Sesame Street) .

### كيف يرى الأمريكيون أنفسهم

يعتقد الأمريكيون حقيقة أن الولايات المتحدة هي أفضل مكان على أرض هذا الكوكب . وحتى إن لم تكن كذلك ، فهذا التفكير مستمر وإلا لماذا يحاول كل شخص الذهاب إليها ؟ لماذا أصبح الجميع متعطشون للثقافة الشعبية الأمريكية ، من تايلاند وحتى أيسلاندا ؟ ويرى الأمريكيون أنفسهم شعب طموح ، يعشقون عملهم ، ويتمتعون بنشاط جم وملكة الابتكار والخلق ، ولذلك فهم يشيرون بفخر لمستوى معيشتهم ودورهم الرائد والمسيطر في العالم . وتتساوى الديمقراطية مع الحرية واقتصاديات السوق الحر .. ففي السراء والضراء يمكن للسياسة الخارجية الأمريكية أن تفسر بناءً على هذا المفهوم .

ومن الافتراضات الأساسية الأخرى أن الفرد يمكنه أن يتحكم في ظروفه (أين يعيش ، وما هي الوظيفة التي سيختارها) ، وبالتالي يتحكم في قدره . كما أن المنافسة (بين الأفراد والجماعات) هي أساس التقدم والنمو ؛ وأن الخصوصية حق مكتسب ، وأن القوانين ، وسلوكيات

الحكومة ، والمستولين ، وأصحاب المشروعات ورجال الأعمال بالقطاع الخاص يمكن تقديمهم علناً (وبالتالي يمكن تقديمهم كأشخاص مشاكسين) .

وكما قالها فنان الغناء الشعبي آندي ويرول Andy Warhol «فإن كل شخص يمكن أن يصبح مشهوراً لمدة خمسة عشر دقيقة» . هذه العبارة التي تلخص أحد أكثر المفاهيم المثيرة للجدل حول "الحلم الأمريكي" - هذه الشهرة (أو ، إذا فشل أي شيء آخر - الفضيحة) متاحة للجميع ، وأنها على المدى الطويل هدف يستحق العناء من أجله .

أما بالنسبة للثقافة الأمريكية ، فإن موسيقى الجاز ، والبلوز والروك أند رول فهي أشكال الفن البدائي الفطري (تذكر جورج جيرشوين George Gershwin ، وديوك الينجتون Duke Ellington ، وبيلي هوليداي Billy Holiday ، وجون كولترين John Coltrane ، ويسبي سميث Beesie Smith ، ومايلز دافير Miles Davis ، وإيرفينج برلين Irving Berlin ، والفيس بريسلي) . أما كرة البيسبول ، وحلقات الروديو ، وشرب المارتيني فكلها اختراعات أمريكية . ويمكن للولايات المتحدة أيضاً أن تستحق عصي السبق في تحقيق حلم ناطحات

السحاب ، والأقلام ذات السن المكورة ، والقصص البوليسي ، وأول سوق جملة للسيارات (موديل T فورد)، ووضع معايير قياسية للأكلات السريعة ، ومؤخراً ، رقائق السليكون . وبدون الأخذ في الاعتبار احساسك تجاه الطباقي والتدخين ، فإن صناعة السجائر التي خلقتها أمريكا هي أحد الجوانب الحزينة أيضاً في التاريخ الأمريكي .

خلال منتصف القرن العشرين ، كان ينظر إلى القصصي والأديب إرنست هيمنجواي كشخص يجسد العديد من المثل الأمريكية التي يحتذى بها - مثل القوة والعزم ، والشجاعة والذكاء ، والابتكار والخلق ، والتعطش للترحال والسفر ، وحب التحدي في الرياضات الجسمانية . وفي بداية الثمانينيات من القرن العشرين بدأ مكانه في الأفل أمام مقاولو التكنولوجيا (مثل بيل جيتس ، والذي تقدر ثروته بـ 15 مليار دولار)، ونجوم الرياضة (مثل محمد علي كلاي ، ومايكل جوردان ، وكريم عبد الجبار) ، وأبطال السينما الذين لا يقهرون (مثل سيلفستر ستالوني ، وأرنولد شوارزنجبر) والنجوم الساطعة بهوليوود (ديزني مايكل ايزنر ، ومبتكر حروب النجوم جورج لوكاس) ، وصناعة نجوم الموسيقى

العمالة (بروس سبرنجستين ، ومايكل جاكسون) . أما في حالة بعض معبودي الثقافة الأمريكية (عادة من النساء) ، فقد استمرت الجاذبية الجنسية صاحبة الثقل الأكبر عن الموهبة والذكاء .

### أمة من الأفراد

يقدر الأمريكيون ما يطلقون عليه "الحرية الفردية" تقديرأ كبيرأ وينظرون بشك إلى السلطة . إنه هذا الإحساس بالذات الذي لا يرقى إليه شك وأهميته الذي طالما حير شعوبأ أخرى تقوم ثقافتهم على أن هوية الشخص ، إلى حد كبير ، هي امتداد لوحدة أسرته . إن الأمريكيون ينظرون إلى أنفسهم أولاً كأفراد ، وثانياً فقط كأعضاء في أسرة ، أو مجتمع ، أو دين ، أو منظمة .

تشجع الثقافة الأمريكية الأطفال على التفكير بأنفسهم وأن يتشكلوا بإرادتهم (وترك عش الأسرة) بمجرد أن يصبحوا قادرين على الاعتماد على أنفسهم . وعادة ما يختار الطلبة الكلية أو الجامعة البعيدة عن منزل الأسرة ، وحتى الطلبة الذين يذهبون إلى كلية في بلدتهم يفضلون العيش في المنزل التابع للمدرسة أو في شقة ، حيث أن العيش مع الوالدين يعتبر من الأمور المحرجة للطلاب .

### الحرية، والعدالة، والنجاح للجميع

هناك شعور بالاعتداد الشديد "بتمهيد ميدان اللعب" في أمريكا، وهو تعبير مجازي يشير إلى وجود فرصة متساوية للجميع من أجل تحقيق أهدافهم. وهناك إيمان لا يتجزأ بأن العمل الشاق والأمانة والمثابرة يمكن أن تقهر المحن - وأن كل أمريكي قادر على جمع شتات نفسه بنفسه، وأن النجاح يعتمد فقط على مدى احتياج الشخص إليه، وأن السماء هي حدودنا. ولكن ميدان اللعب قد يبدو مستوياً فقط من أعلى نقاطه، فالمساواة في نظر القانون وسلطة العدالة في المحاكم ليس بالضرورة يمكن ترجمتها إلى مساواة في مجال السوق أو في الحياة عامة.

يجنح الأمريكيون إلى نسيان (أو أنهم غير مدركين) أنه عندما كتب توماس جيفرسون حول «أن الله قد خلقنا جميعاً متساوون» فهو يعني بوجه خاص أصحاب الأراضي من الذكور البيض. لقد مرت عشرات السنين، وعقدت العديد من المناظرات الساخنة بالكونجرس، وقامت حرب أهلية شديدة الدموية، ونشبت العديد من المعارك في المحاكم، ومر قرن كامل من الاضطرابات المستمرة حتى قام أولاً ذكور من البيض لا يملكون أية

ممتلكات ، ثم رجال سود أحرار ، وأخيراً نساء يستطيعون التصويت - حتى يمكن أن يقف الجميع على قدم المساواة أمام القانون .

كان حلم الثراء السريع على الأقل منذ هجمة الذهب على ولاية كاليفورنيا ، يمثل جزءاً قوياً من الأساطير الأمريكية . وقد استغل هذا النبض الجارف واعتراه الفساد وأصبح مجرد آمال في شراء تذكرة يانصيب رابحة ، أو الإجابة الصحيحة على أسئلة أحد برامج اللعب في التليفزيون ، أو رفع دعوى على المنشأة في الوقت المناسب . بجانب هذا الحلم يوجد إيمان لدى معظم الأشخاص بأن الحظ سيؤايله وهو مازال صغير السن حتى يمكنه الاستمتاع بهذا الثراء . وهو تفسير عام لمعنى "الجري وراء السعادة" .

أما العنصرية ، وإلى حد أقل التفرقة الجنسية ، فهما عنصران هامين في الحياة الأمريكية . إن أسطورة العبودية قبل الحرب هي إثم وعار واستنكار وغضب . (ففي القرن التاسع عشر كان أي شخص يضبط وهو يعلم القراءة لأحد العبيد في المزارع قد يحكم عليه بالرمي بالرصاص) . وبالرغم من الخطوات الواسعة التي أُنجزتها التشريعات الخاصة بالحقوق المدنية خلال الأربعين عاماً

الماضية إلا أن السود والبيض مازالوا ينظرون لبعضهم البعض كجماعات منفصلة وليس كأفراد .

عند محاولة شرح الظلم وعدم الإنصاف في النظام الأمريكي التشريعي والاجتماعي ، فإن معظم المواطنين سوف يشيرون إلى أنه بالرغم من أن الأمر ليس مثالياً ، إلا أنه لا توجد دولة أخرى في العالم حاولت خلق قوانين توفر إمكانية وجود حقوق إنسانية عالمية . ولكن إذا كنت لا تمنع من دخول المحاكم ولديك المال الكافي للحصول على خدمات محام جيد ، فهذا لن يضير على الإطلاق .

### الوعي الطبقي - أسلوب أمريكي

يزعم أن الولايات المتحدة مجتمع غير طبقي ، وأن هناك العديد من المواطنين الذين يفخرون بذلك . ولكن بينما الحقيقة تشير إلى عدم وجود نظام رسمي لحصر ذلك ، إلا أن هناك - في واقع الأمر - طبقات اجتماعية . وربما كان هذا السبب في أن الأمريكيين لديهم مشاعر غامضة ، وأحياناً يشوبها النفاق حول الأمر برمته .

لا يمثل المال الخط الوحيد في تحديد الطبقة أو الحالة الاجتماعية ، ولكنه أكثر العناصر وضوحاً وأهمية (هناك شعارات شعبية توضع على الفانيلات تتضمن "لا يمكن أن تكون نحيفاً للغاية أو ثرياً للغاية" . إن أحد الأسئلة

الأولى التي يوجهها الأمريكيون لمعارفهم الجدد هو :  
 «ماذا تعمل؟» أي ما هي وظيفتك أو مهنتك ؟ وبالرغم  
 من أن السؤال ينبع من اهتمام فطري ، ولكنه أسلوب  
 ملموس لتحديد منزلتك الاجتماعية ، وتعليمك ،  
 ودخلك - ويكلمات أخرى تحديد طبقتك .

إن النجاح الساحق لـ رالف لورين ، هو في الكثير من  
 الجوانب جوهر الشخصية الأمريكية . فهو يعد من أكثر  
 مصممي الأزياء نجاحاً في العالم ، وإن امبراطوريته في  
 صنع الثياب والتصميم قد وصل حجمها إلى 4.4 مليار  
 دولار . هذا الرجل الذي ينحدر من أسرة متوسطة خلق  
 طبقة عليا غامضة ، خلق أمريكا الأرستقراطية (انظر إلى  
 جياذ لعبة البولو ، والنوادي الراقية ، واليخوت ،  
 والمدارس الإعدادية على الساحل الشرقي مع وجود قليل  
 من الطابع الغربي القديم) ويسوقها للطبقة المتوسطة .  
 فإذا لم تكن من خريجي جامعة هارفارد أو برنستون أو  
 ييل ، فإنك تستطيع بفضل مستر لورين أن تلبس كما لو  
 كنت خريجاً من أحد هذه الجامعات ، أو كأن عائلتك من  
 خريجي هذه الجامعات منذ أجيال سابقة .

**الطبقة العليا :** عادة ما تتألف هذه الطبقة من أشخاص  
 ورثوا أو جمعوا ثروة كبيرة وبالتالي فهم لا يعتمدون

على أجر معين ، ومعظم أفراد هذه الطبقة من الأجلو ساكسون البروتستانت ويمكن تلخيص سلوكهم بالصرامة ومواقفهم تبعث على الملل .

وينظر الجماهير عموماً إلى هذه الطبقة بمشاعر متساوية من الانبهار والاحتقار (حيث أن المعاناة من البطالة وعدم الإنتاج يعدان بكل ما في الكلمة من معنى أمور غير أمريكية) . وقد قال ف . سكوت فيتز جيرالد (والتي تعد روايته جاتسي العظیم Great Gatsby أحد الدراسات الكلاسيكية في الثراء الأمريكي في العشرينيات من القرن العشرين) قال مرة إلى إرنست هيمنجواي أن «الأغنياء مختلفون عني وعنك» ، ورد عليه هيمنجواي قائلاً : «نعم ، فلديهم مال أكثر» . وقد كان كلاهما على حق بالطبع . إن نصائح ومآسي ونزوات الإسراف والمبالغة من أصدقاء الأغنياء من المشاهير، كلها صفات تشكل أساساً لسيل من القصص لا نهاية له، وموضوعات في المجلات وبرامج التلفزيون. إن عادات الإنفاق تمثل في معظم الأحيان مفتاح اللغز للأصل الطبقي . إن "النقود الجديدة" (New Money) (ثراء لم يكن موجوداً منذ أكثر من جيل أو جيلين) ، لها سمعة في شراء وعرض مظاهر الإسراف ، والأشياء التي

نفتقر إلى الذوق السليم للإشارة إلى امتلاكهم لأموال كثيرة . أما "الأموال القديمة" (Old Money) فهي تشير إلى طبقة أقل تفاخراً وتباهي (على الأقل في العلن) ؛ فالذين ورثوا ثروات طائلة دائماً ما يسارعون بذكر الجهد الشاق الذي بذله الأسلاف الذين حققوا الشراء لهذه العائلة .

**الطبقة الدنيا :** وعلى النقيض تماماً توجد الطبقة الدنيا، والتي تشمل الذين يعملون في مجال المساعدة العامة ، وغير المتعلمين ، والعاطلين الدائمين ، وذوي الأجور المنخفضة. إن وجود طبقة دنيا دائمة ومتحركة هو شيء يصعب على الكثير من الأمريكيين تقبله . ونظراً لأن الفقر في اعتقادهم حالة وقتية ، وأن الفقراء قد وصلوا إلى هذه المكانة الدنيا لقصورهم الفردي ، بدلاً من أنه نتاج مجموعة من الظروف الاجتماعية والاقتصادية . وأحياناً يشار إلى هذه الطبقة بمصطلح الداروينية الاجتماعية Social Darwinism وهي نظرية اكتسبت الكثير من القبول في فترة رئاسة رونالد ريجان واستمرت تغذي المناظرات العامة التي تجري حول حكمة مساعدة المعوزين والفقراء .

**الطبقة المتوسطة :** يعتقد معظم الأمريكيون أنهم

يتسمون إلى هذه الفئة الواسعة والتي تشمل ما يسمى بالطبقة العاملة وطبقة التجار والبرجوازيين في أوروبا وفي أماكن أخرى . إن جملة "العامة الأمريكيون Ameri-can Public" عادة ما تشير إلى هذه المجموعة ، والتي يخطب ودها كلاً من صناعة الإعلانات ورجال السياسة . وعادة ما تتمتع الطبقة المتوسطة ، على الأقل ، بالتعليم الثانوي وشهادة أو اثنين لدراسة متقدمة ، وقد يملك الفرد في هذه الطبقة منزله الخاص ، وسيارة ، ولديه مدخرات في البنك ، أو استثمارات ، ولديه دخل يمكن الاستغناء عنه للسفر والرحلات . فالمدير المتوسط المستوى في شركة كبيرة ، وأصحاب الحرف (النجار والكهربائي) الذين يمكن أن ينظروا إلى أنفسهم ضمن الطبقة المتوسطة، قد تتساوى دخولهم ويعيشون في نفس المجاورة .

### الديمقراطية غير المتطفلة

إن مشاعر الأمريكيين تجاه حكومتهم يمكن أن تكون صدى للملاحظة وينستون تشرشل والتي تقول : «إن الديمقراطية هي أسوأ شكل ممكن للحكومات ، باستثناء جميع الحكومات الأخرى» . وهناك إيمان راسخ في الفكرة الأساسية للدستور وحكمة الذي قاموا بوضعه . ومن ناحية أخرى ، هناك اعتقاد سائد بأن الحكومة

تبدد الكثير من الوقت ومن الأموال العامة . كما ينظر دائماً إلى رجال السياسة كفئة مغرورة وأثنية ولا تخدم إلا نفسها . وفي أسوأ الحالات يسود بينهم الفساد وقد يمثلون خطراً . وقد كتب الكاتب الساخر ب . ج . أورورك P.J. O'Rourke : «إن إعطاء الأموال والسلطة للحكومة بمثابة إعطاء المراهقين زجاجة خمر ومفاتيح سيارة» . إن كراهية الأمريكيين الواضحة هي شهادة مبهمه لإيمانهم بكفاءة حكومتهم ، مثل : الدستور قوي بما فيه الكفاية حتى أن رجال السياسة يستطيعون التلاعب به .

إن أحد الفوائد الأساسية للديمقراطية الأمريكية هي التدخل الطفيف من جانب الحكومة في الحياة اليومية للمواطنين . وهذا هو السبب في حب الأمريكيين لها . والقوانين الجديدة أو اللوائح التي تهدد بالتدخل في الحرية الشخصية عادة ما تقابل بمقاومة عنيفة وجدال عام ملتهب . إن مؤسسي الدستور يؤمنون بأن «السلطة تدفع إلى الفساد ، وأن السلطة المطلقة تؤدي إلى فساد مطلق» . وقد خلقوا نظاماً يقوم على "الشيكات والموازنات" لضمان عدم وجود فرد في الحكومة ، ولا يوجد فرع واحد في الحكومة لديه السلطة الكافية ليصبح ديكتاتوراً مؤثراً .

### نحن نضع ثقتنا في الرب

يحمي الدستور الأمريكي حرية الديانات كما يحمي الحرية من الديانات - فلا يمكن دفع أي شخص للإيمان بمعتقد معين . وعلى عكس ذلك ، فإن الحكومة لا تستطيع منع أو التدخل في الممارسات الدينية . ولكن ، الدين لعب دوراً حيوياً في تاريخ هذه الأمة . فعلى جميع فئات عملات الولايات المتحدة يوجد شعار "نحن نضع ثقتنا في الرب" ، وهناك أعداد قليلة من الملحدون الذين يجاهرون بإلحادهم ولكنهم يعملون في مناصب عامة .

وهناك بعض المستوطنون الأوائل هربوا من أوروبا لممارسة طقوس أشد من البروتستانتية والتي تؤكد على فساد الطبيعة البشرية . وهؤلاء المستوطنون هم الذين أسسوا المجلسترا الجديدة "New England" ، كما أن أسلوبهم الجاد في الحياة (الرقص من ضمن المتع الأخرى التي حرموها) هو الذي حدد الاتجاه الصارم لهذا الإقليم في هذه البلاد الشابة ، وهو مصدر المصطلح الذي يقول : "البروتستانتي هو حصن الأخلاق" .

لم تكن السماحة الدينية هي دائماً القاعدة ، فإن نفس البروتستانتي المتطهر Puritanical Protestant الذي هرب من الاعتقال في أوروبا ، لم يكن رحيماً تجاه الجماعات

في العصور التي تلتها . وقد ظهرت المشاعر المعادية للكاثوليك من منتصف وحتى آخر القرن التاسع عشر ، عندما بدأ المهاجرين من الدول التي يعتنق معظم سكانها الكاثوليكية في جنوبي أوروبا في التدفق بأعداد كبيرة إلى أمريكا . وفي أواخر القرن العشرين بدأت مظاهر العداوة للسامية في الانتشار ، وقد ظهرت عادة نتيجة لعدم تقبل اليهود في مستويات معينة من المجتمع . ومن الكليشيات أن اليهود يتحكمون في البنوك (والتي كان يتحكم فيها النموذج الأوروبي المعادي للسامية) ، كما يتحكمون أيضاً في وسائل الإعلام - وبالتالي دائماً ما يعود عليهم اللوم إذا حدث أي خطأ في هذه المجالات. ومن السخرية ، أن أقسى الخطب البليغة ضد السامية تأتي دائماً من أماكن يوجد فيها أعداد قليلة من اليهود .

إن وعاظ الإنجيل الذين يصيحون بنار جهنم ، ولعنة الخطيئة ، ويحثوا جماعات المصلين على السير في مسيرات ضد قوى الشر ، ليسوا بالشئ الجديد في الحياة الأمريكية . إن ما يبعث على الدهشة عند معظم الناس حيال الظهور الحالي للأصوليين المسيحيين (الحق الديني) هو كيف أصبح نشاطهم السياسي المتناضل والفعال يشكل السياسة العامة ضد الإجهاض ، وتحديد النسل ،

وتعليم الجنس ، وحقوق الشواذ .

يرى معظم الأمريكيون أن الشعائر الدينية غير التقليدية أكثر رعباً - حيث أنهم قد أعلنوا قدسية العديد من الأشياء في الحياة العامة الأمريكية مثل الاستهلاكية ، والهوية الفردية ، وحتى الحياة السائلة نفسها . وتجنح مثل هذه الجماعات إلى الانسحاب من المجتمع الكبير ، واتخذ البعض حصاراً فكرياً أدى إلى نتائج مأساوية .

### براءة اليانكي

يعتقد الأمريكيون أنهم قد اخترعوا كل شيء ذو قيمة خلال القرن الماضي ، وأن نصف هذه الاختراعات تتسم ببعض المبالغات - وهناك قدر كبير من الشكر الذي يجب تقديمه إلى توماس ألفا إديسون (1847 - 1931) Thomas Alva Edison . فهو صاحب براءة أكثر من 1000 اختراع ، والتي تشمل اللبنة الكهربائية الواجبة ، الفونوغراف ، التلغراف ، بطاريات الشحن ، والجهاز العاكس للصورة المتحركة . إن عقيدته تنحصر في عدم طرح سؤال هل يمكن فعل ذلك ولكن يجب أن يكون السؤال هو كيف يمكن فعله . وهذا هو جوهر براءة اليانكي (سكان أمريكا الشمالية) ونشاطهم وجراثيمهم . (وما يستحق الذكر أنه بالرغم من أن إديسون فرض

نفسه كالعبقري الوحيد الذي يعمل حتى ساعة متأخرة من الليل لخلق إعبازات علمية إلا أن هناك عشرات من الأشخاص الموهوبين كانوا يعملون معه .

إن التليفون ، والطائرة ، والتكييف ، والراديو ، والتليفزيون ، ومساعد الركاب ، والإطارات الهوائية ، وفرامل الهواء ، والآلات الكاتبة ، والحاسوب ما هي إلا أمثلة إضافية للاختراعات الأمريكية والتي كان لها تأثير ضخم ، حتى أنه يستحيل التفكير في استمرار العالم بدونها . حتى أن القاطرة البخارية ، والسيارة ، والتصوير الآلي الذين اخترعوا في أماكن أخرى يصعب ملاحظة اختراعها خارج أمريكا - بجانب أن كل هذه الاختراعات قد تم تحسينها وتعديلها داخل الولايات الأمريكية .

إن الإسهامات الأمريكية تتعدى كثيراً التكنولوجيا ، فمن الطبيعي أن تجد شاباً تقريباً في كل بلدة في العالم يرتدي البنطلون الجينز ماركة ليفايز ، ويرتدي أحذية جري أمريكية الصنع ، ويتناول زبدة فول السوداني ، والفيشار (وهي ابتكار أمريكي محلي) ، أو بيع ماك أو دجاج كنتاكي ، والاستماع إلى موسيقى الروك أند رول أو الجاز أو مشاهدة أفلام هوليوود . وقد أوضحت إحدى المسوح في عام 1990 أن أكثر الماركات المعروفة

في العالم هي كوكاكولا ، ديزني ، كوداك ، مرسيدس ، سوني حيث يوجد ثلاثة منها صناعة أمريكية . وهناك بعض البلدان التي تشكو من فساد هويتها القومية نتيجة لتأثير الثقافة الأمريكية الإمبريالية ، أما الأمريكيون ، من جانبهم فهم متحيزون إلى حد ما ، وأحياناً يشعرون بالإهانة عندما تقابل صадراتهم الثقافية استقبالا سيئاً .

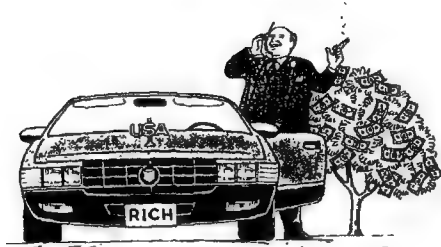
### رؤية أمريكا للعالم

برغم شعور الأمريكيين بالفخر لكونهم القوة العظمى في العالم إلا أن لديهم نزعة للانعزالية تجري بعمق في عروقهم . وهذا لا يعني أنهم يعانون من مرض رهاب الأجانب xenophobic ، إلا أن الأجانب بالنسبة لهم غرباء .

ونظراً لإيمانهم الشديد بالتكنولوجيا ، إلا أن الدهشة تعتبرهم إذا انقطعت الطاقة أو انقطع الاتصال التليفوني مؤقتاً . وكثيراً ما يسمع الأمريكيون الذين يسافرون إلى الخارج وهم يشكون من أنه "لا يوجد شيء يعمل" ، أو كيف يمكنهم تخيل العيش ببيئة تحتية لا يمكن الاعتماد عليها .

لقد تدخلت الولايات المتحدة ، أكثر من أي دولة أخرى في الوقت الحديث ، في حياة وأقدار شعوب ودول أخرى بعيدة تماماً عن شواطئها . وعندما يحدث

ذلك فإن عامة الشعب عادة ما يشعرون بالقلق - لمعرفتهم بأن هذا التدخل سوف يؤدي إلى مقتل جنود أمريكيون ، كما أن الدولة التي يقومون بمساعدتها تشعر بالاستياء من المجهودات التي تقوم بها أمريكا . ويمكن اعتبار الأمم المتحدة جهاز "أفضل من لا شيء" ولكنها غير فعالة ، كما أن معظم الأمريكيين يشعرون أن عليهم دائماً التدخل لوضع الأمور في نصابها بعد فشل الأمم المتحدة . (يرى الأمريكيون ذوي النظرة القومية الصارمة أن الأمم المتحدة منظمة حكومية لعالم واحد ينحني لإرادة العالم ، ولذلك فهي تُعد تهديداً للسيادة الأمريكية .



## أنماط ثقافية

4

### النظرة المادية

لا يهتم الأمريكيون إلا بجمع المال وكل ما يمكن شراؤه .

نعم ، إنها ثقافة المستهلك . إن الكيف أو الكم لما يمتلكه الفرد يعد دائماً مؤشراً للنجاح الكلي للفرد . "عيش الحياة الهائلة" يعني القدرة على الوصول إلى العديد من السلع والخدمات التي يحتفظ بها من أجل الطبقات المتميزة في العديد من الثقافات الأخرى ، ولكنه في حقيقة الأمر ، فإن الأمريكيين بين أكثر الشعوب حباً في الإحسان والبر وتقديم المساعدة داخل دولتهم أو خارجها . ومن الناحية التاريخية فقد دعموا نظاماً واسعاً للتأمين الاجتماعي والذي صمم من أجل توفير المكاسب والفرص للذين يعانون اقتصادياً .

### مزيجون وعدوانيون

إن الأمريكيين مزيجون ويسمون بالفظاظة وعلم الإحساس . من المؤكد أن هناك أمريكيين يلائمهم هذه الصفات ، ولكن هذا النوع من السلوك من النادر أن يجد تشجيعاً أو يمكن تحمله لفترة طويلة . ولكن العدوانية في مجال العمل دائماً ما تعد صفة ضرورية ، إن لم تكن من الفضائل .

وقد تختلف الآراء ، اعتماداً على مرجعية كل فرد . ولكن بالمقارنة بالبريطانيين ، أو الآسيويين ، فإن الأمريكيين يتسمون بالنشاط والحيوية والمرح .

### البساطة والسذاجة

إن الأمريكيين لا يفهمون حقاً كيف يسير العالم .

إن شعور الأمريكيين بالتفاؤل وإمكانات لا حدود لها قد تولد خلال القرن التاسع عشر ، حيث كان من السهل الحصول على ثروات شخصية ضخمة وفرص كثيرة من أجل التقدم في المدن الصناعية التي تنتشر سريعاً . كما أن وجود موارد طبيعية هائلة في الولايات المتحدة ، كما لم يفلح أحد في غزوها قد أسهم كثيراً في تكوين الرأي العام الأمريكي .

ويمكن تفسير هذا السلوك بأنه سلوك ساذج أو سلوك طفولي عند مقارنته بسلوك الآخرين الذين يؤمنون

بالقضاء والقدر في الدول والثقافات القديمة . ولكن هذا السلوك هو الذي دفع الأمريكيون إلى تجربة أشياء قد يعتبرها الآخرون أشياء وهمية لا أمل فيها .

### ضيق الأفق وعدم الاطلاع

**إن الأمريكيين منغمسون في التفكير في ذاتهم إلى حد خطير .**

وهذه حقيقة واضحة ولكنها لا تثير الإعجاب ، ولكنها مفهومة . دائماً ما ينظر الأمريكيون إلى الأحداث العالمية وكأنهم يشاهدون برنامجاً رياضياً . فإن باقي هذا العالم يعيش في مشاحنات وغريب ويعيد عنهم . إن ما يحدث خارج حدود الولايات المتحدة لا يسترعي انتباههم كثيراً إلا إذا كان هناك أمريكيون أو مكاسب أمريكية .

بالرغم من فخر الأمريكيين بموقف بلادهم الدولي ، إلا أن معظم الأمريكيين لديهم فكرة ضعيفة عن دور بلادهم في الشؤون العالمية . فعند الاستيلاء على سفارة الولايات المتحدة في طهران عام 1979 ، على سبيل المثال ، كان معظم الأمريكيون مندهشون لمعرفة (أ) أن للمخابرات الأمريكية قد ناصرت انقلاباً منذ 20 عاماً لإعادة شاه إيران للسلطة . (ب) أن الإيرانيين كانوا في شدة الغضب من هذا الموقف .

### السطحية وعدم الإخلاص

يتظاهر الأمريكيون فقط بالصدقة ، وهم يتعلمون من العلاقات الحميمة والالتزام .

يسرع الأمريكيون في تقديم درجة من الإخلاص ، ومودة ظاهرة ، قد تأخذ وقتاً طويلاً لتقديمها في الكثير من الثقافات . إن الانفتاح الوتني للأمريكيين قد يثير حيرة الأجانب . ويجب ألا يؤخذ في الاعتبار أن ذلك معناه أن الأمريكيين لا يستطيعون إقامة علاقة صداقة وطيدة ودائمة . فهي علاقات ليس من السهل إقامتها حتى في أنحاء أخرى من العالم .

نظراً للتحركات السريعة للمواطنين (يتحرك العديد من مواطنهم بمتوسط مرة كل خمسة أعوام) ، فقد أصبح من الضروري قطع العلاقات مع الأسرة ، والكنيسة ، والمجتمع ، والنوادي .. الخ . وقد فسر ذلك بالخطأ على أنه عدم إخلاص أو عدم وفاء أو عدم القدرة على الالتزام .

### ضد التفكير والتأمل

يلسو أن الأمريكيين فخورين ببعلمهم عن التكلف والتعقيد عموماً .

إن الذكاء له قيمة فقط إذا كان يطبق عملياً . وهناك مثل أمريكي يقول : "إذا كنت شديد الذكاء ، فلماذا لم تصبح غنياً حتى الآن؟" إن عرض الكثير من المعارف

والثقافة (أو كم كبير من المفردات) يمكن أن ينظر إليه على أنه نوع من التكبر والغرور . إن الذين ينفقون حياتهم في البحث عن المعرفة والثقافة ينظر إليهم أحياناً بارتياب وعادة ما ينظر إليهم بسخرية (في التليفزيون وأي مكان آخر) ، وكأنهم عاجزين أو ينتمون إلى الصفوة، ويتم رسمهم كاريكاتيرياً كجبناء أو ضعفاء جسدياً .

إنه من المحزن ولكنه جدير بالذكر أنه بالرغم من أن الولايات المتحدة تعد أكثر الدول تقدماً في مستويات المعيشة ، إلا أنها الدولة رقم 4 في عدد السكان الذين يعرفون القراءة والكتابة وذلك ضمن قائمة الدول التابعة للأمم المتحدة والتي يبلغ عددها 164 دولة .

وبينما زاد الاهتمام بالفنون بصورة ملحوظة خلال الانتعاش الاقتصادي في الثمانينيات من القرن العشرين (مع زيادة عدد الأفراد الذين يمكنهم اقتناؤها ، أو استخدامها كبند من التخفيضات الضريبية) إلا أن غالبية كبيرة من الأمريكيين ينظرون إلى الفن كنوع من التزيين ، كما أن الفن الحديث (إلا إذا كان شديد التأثير) فإنه يثير الحيرة أو ينظر إليه على أنه مجرد خدعة . ومن المثير حقاً القول بأن هذا الشيء "عملاً فنياً" يعد إطرأً شديداً حتى إذا كان هذا الشيء مجرد سيارة ، أو قطعة أثاث أو مبنى أو حتى اتفاقية عمل ، ولكن ذلك لا يقال عن العمل

الفني الحقيقي .

### العنف

إن الأمريكيين رعاة بقر يحملون السلاح ويطلقون الرصاص أولاً ثم يطرحون أسلحتهم فيما بعد .

بالرغم من أن هناك العديد من الأمريكيين يملكون أسلحة وليست مجرد بنادق صيد ، إلا أن هناك أعداداً كبيرة أخرى لا تملك أية أسلحة . ولكن إطلاق الرصاص العشوائي وحوادث العنف من المراهقين واستخدامهم للأسلحة النارية يبدو أنه في ازدياد مستمر . ويرجع السبب في ذلك تأثير أفلام هوليوود والبرامج التليفزيونية (وكلاهما يعتمد على العنف كنوع من الحكمة الدرامية) وعدم الاستقرار الاقتصادي ، والإعلانات ، وصناعة وسائل الاتصال (والتي جعلت الناس يدركون ما يمتلكه الآخرون ولكن هم لا يمتلكونه) . ولجمعية البنادق القومية The National Rifle Association لديها ثقل سياسي كبير واستطاعت أن تقف أمام أية قوانين خاصة بالسلاح على مدى الثلاثين عاماً الماضية . إن الحق في امتلاك سلاح ناري طبقاً للدستور مازال قضية تستحق الجدل ، وأن أي نوع من التسوية يبدو أنه من الصعب حدوثه على المدى القصير



## الاختلافات الإقليمية



إن السلوك ، والصناعات ، واللهجات ، وأنواع الطعام في الأقاليم المختلفة من أمريكا قد تم تشكيلها طبقاً لزمن ونوع المستوطنين ، وبما يتناسب أيضاً مع المناخ وجغرافية المكان . وكل مجتمع ، أو مدينة، أو ولاية، أو إقليم ، تعتقد أنها الأفضل وأن لديها نوع أفضل من الآخرين . وهناك اعتزاز كبير بالمكان ، ومعظم الناس يحبون المكان الذي يعيشون فيه . وبالرغم من التنوع الشديد إلا أنه يمكن تقسيم الولايات المتحدة إلى خمسة أقاليم :

### الشمال الشرقي

يشمل هذا الجزء الولايات التي تطل على ساحل الأطلنطي ، من الحدود الكندية جنوباً حتى واشنطن العاصمة ثم تمتد غرباً لتشمل ولاية بنسلفانيا . وتعد مدينة نيويورك والمناطق المحيطة بها معقل معظم المكاتب

الرئيسية للشركات المالية في الولايات المتحدة .  
يتميز سكان نيوجانلاند (كونكتيكت ، ماساشوستس ،  
فيرمونت ، نيوهامبشاير ، رود أيلاند ، مين) بالأسلوب  
الجاد والمثابرة في العمل وقلة الكلام .

وكانت مدن نيوجانلاند الساحلية ، في القرن التاسع  
عشر معقل مواني صناعة الحيطان المزدهرة . ومازالت  
الأعمال التي تقوم على السعي في البحار جزء هام من  
الاقتصاد المحلي . أما مدينة بوسطن فهي المدينة التي  
توجد بها جامعة هارفارد ومعهد ماساشوستس  
للتكنولوجيا MIT ، وهما موطننا للأنشطة الفكرية  
والسياسية والتقاليد العريقة ، ومملكة الصفوة .

تتضمن ولايات وسط الأطلنطي ولايات نيويورك ،  
ونيو جيرسي ، وبنسلفانيا ، وديلاوير . ومن السمات التي  
تدعو للدهشة لهذا الإقليم بأكمله الكم الهائل من المناطق  
الريفية والتي يقطنها أعداد قليلة من السكان . إن الكثافة  
السكانية لمدينة نيويورك تفرض عليها شخصية خاصة  
تموج بالنشاط والحيوية والقليل من عناصر التهديد  
والخوف . ومن السمات الأساسية لسكان نيويورك  
الانعزالية والوحدة . مع إحساس طاغ بقيمة الوقت . فهم  
جميعاً في عجلة من أمرهم وأنت مجرد شخص تعترض

طريقهم . ومن بين الثلاثة عشر مستعمرة أساسية كانت نيويورك أقل الولايات تحمساً لقطع العلاقات مع بريطانيا العظمى (لتأثيره السيئ على التجارة والأعمال) وهي دائماً أول الولايات التي تنتقد أساليب الخداع التي تتبعها واشنطن العاصمة (لنفس الأسباب) .

وبالرغم من أن فيلادلفيا هي أقرب المدن لنيويورك إلا أنها تشبه أكثر مدينة بوسطن في المظهر والسمات . وكان لهذه المدينة دور كبير في تاريخ الثورة الأمريكية (ويعود معظم الطرز المعمارية فيها إلى أواخر القرن الثامن عشر).

### الجنوب

وهو يمتد من الساحل الشرقي وحتى نهر المسيسيبي ، ويشمل الجنوب مبدئياً الولايات التي انضمت إلى الاتحاد الكونفدرالي قصير الأمد (فقد انسحبوا من الولايات الأمريكية إبان الحرب الأصلية) والذي يضم ولاية فرجينيا ، وكارولينا الشمالية والجنوبية ، وجورجيا ، وتينيسي ، وفلوريدا ، وألاباما ، والميسيسيبي ، واركنسو ، ولويسيانا ، وتكساس - بالإضافة إلى ميريلاند ، وكنتاكي ، وفرجينيا الغربية . وفي الجنوب توجد آثار ومخلفات الحرب الأهلية في كل مكان ، والتي تعتبر رموزاً لهدف نبيل لم يكتب له النجاح . وما زال اقتصاد

المزارع الكبيرة والمجتمع الشبه أرسقراطي الذي دمرهما هذا الصراع مصدراً كبيراً من الإلهام والحنين للماضي .  
يمثل الجنوب مسقط رأس لبعض الكتاب الأمريكيين  
العظام مثل ويليام فوكنر ، وترومان كابوت ، وكارسون  
ماك كلارز ، وايدورا ويلتي ، وتيسي ويليامز ، ومارك  
توين . وقد انتقل العديد من المشروعات التجارية  
والمصانع إلى هذه الولايات الزراعية القديمة بحثاً عن  
تكاليف أقل وعمالة لا تخضع للنقابات .

تُعد ولاية نيو اورلينز مزيج فريد من الفرنسيين —  
الأكاديين ، والكاريبيين وأهالي تكساس ومواطني أمريكا  
الجنوبية والتي تظهر سماتهم في أكلاتهم الحارة ،  
وموسيقى الجاز العنيفة ، وأسلوب الحياة الراقص للبحر  
الكاريبي ، ورغبة عامة في حياة مملوءة بالمرح والنشاط .

والحياة في فلوريدا تشبه كثيراً العيش في الولايات  
الجنوبية ، ولكن اقتصادها الذي يعتمد على زراعة الموالح  
ووسائل الترفيه (مثل ديزني لاند) يشبه كثيراً الحياة في  
كاليفورنيا . ومعظم سكانها من أصحاب المعاشات الذين  
قدموا من الولايات الشمالية . أما أسلوب ميامي في  
المعاملات المالية والمشروعات التجارية ، فإنه يخضع لتأثير  
وجود عدد كبير من الكوبيين يسيطر على المجتمع اللاتيني .

### الغرب الأوسط

وهو يعرف بأرض الوسط Heartland ، وهي مساحة شاسعة تمتد من الحدود الكندية وحتى ولاية تكساس ، ومن بنسلفانيا وحتى ولايات جبال روكي . ومن الناحية التاريخية ، فهو يعد إقليماً زراعياً ، ويجسد بشدة الروابط الأسرية ، والعمل الشاق والاعتماد على الذات - وهي القيم التي يعتقد أنها أفضل سمات الشخصية الأمريكية . وقد انضم القطاع الجنوبي إلى رست بيلت Rust Belt نتيجة لانحسار الصناعة الثقيلة . وقد شهدت المدن في هذا الإقليم موجات كبيرة من المهاجرين ، من الخارج ومن أماكن أخرى من الأمريكيين الإفريقيين من الجنوب الريف ، والذين نزحوا بأعداد كبيرة بحثاً عن العمل في مجال الصناعة .

### الغرب

يمتد الغرب من جبال روكي وحتى المحيط الباسيفيكي، ومن كندا وحتى المكسيك . ومازال يعكس هذا القطاع الكبير من الأمة روح الجبهة التي كانت تسود هذا المكان في الماضي . ولم يعد هناك رعاة بقر أو هنود حمر يمتطون الجياد ، ولكن أساطيرهم التي تظهر الحياة الفردية القاسية والاعتماد على الذات مازالت سارية حتى

الآن . وما زالت بعض الصفقات تتم بمجرد مصافحة  
اليدين (على الأقل حتى كتابة العقود) .

تعكس ولاية كاليفورنيا عناصر الساحلين الشرقي  
والغربي . فالأنشطة التجارية في هذه الولاية تنافس الشرق،  
ومدنها الساحلية تعد بوابات ساحل الباسيفيك . وهي أكبر  
الولايات من ناحية التعداد السكاني، وإجمالي إنتاجها  
القومي يعادل ثمانتي أكبر اقتصاديات في العالم ، وهي أيضاً  
موطن وادي سيليكون Silicon Valley ومدينة هوليوود .

تميز مدينة سان فرانسيسكو بأنها مدينة عالمية تضم  
العديد من الجنسيات في قالب طبيعي مثير للدهشة .  
و"الحياة الجسيدة" على رأس الأولويات في سان  
فرانسيسكو . أما مدينة لوس أنجلوس فتتمتع على مساحة  
4,070 ميل مربع وتغمرها مناطق تجارية ، ويوجد بها  
معظم المكاتب الرئيسية لاستوديوهات السينما  
والتلفزيون ، وشركات الأسطوانات . ويظهر فيها  
بوضوح الطابع اللاتيني الأمريكي (وخاصة في الأكل  
وأسماء الأماكن) . وقد بدأت مدينة سياتل كمدينة لقطع  
الأخشاب ثم تحولت أخيراً إلى مدينة تضم المكاتب  
الرئيسية لشركة بوينج لصناعة الطائرات ، والشركة  
العملاقة لصناعة برامج الكمبيوتر شركة مايكروسوفت

## . Microsoft

ومن المعروف أن ولايات جبال روكي (مونتانا ، وأيداهو ، ووايومنج ، وكولورادو ، ويوتا ، وأريزونا ، ونيو مكسيكو) هي موطن مزارع تربية الماشية والتعدين وصناعة ضخمة في مجال السياحة (التزحلق على الجليد في الشتاء ، والتنزه سيراً على الأقدام ، والصيد ، وركوب القوارب الصغيرة في النهر في فصل الصيف) .

## المناطق الحدودية

تحولت ألاسكا ، التي تعد آخر الحدود الأمريكية ، في الآونة الأخيرة فقط إلى مركز للتجارة والأعمال . وهي تبدو في مظهرها الرائد أكثر تغرباً من الغرب نفسه . أما هاواي فهي تشبه شرق آسيا (وبخاصة اليابان) ، ويعتمد اقتصادها إلى حد كبير على السياحة ، بالرغم من أن صناعة الأناناس والسكر مازالت من الصناعات الهامة في هذه الولاية .



## الحكومة والمعاملات التجارية

### تحالف لا يستهان به

من الصعب ألا يتفق أحد مع بيان كالفين كوليدج (رئيس الولايات المتحدة في العشرينيات من القرن العشرين) الذي قال فيه : "إن الأعمال التجارية في أمريكا هي أعمال تجارية جادة". ولكن على خلاف معظم الديمقراطيات الصناعية الأخرى فإن الولايات المتحدة تفتقر إلى تحالف قوي رسمي بين الحكومة ومجال الأعمال . ولكنها تتمتع بوجود تحالف قوي غير رسمي . يستطيع مجتمع الأعمال أن يفرض سطوته على سياسة الحكومة ، ولكنه يفضل دائماً البعد عن البيروقراطية السياسية . وهذا التقليد وضع الولايات المتحدة في موقف تنافس ضعيف عند التعامل مع دول تعمل سواً في مجتمع الأعمال لفتح مجالات وفرص

جديدة ومنتجات وخدمات .

ولكن خلال السنوات الأخيرة الماضية كان هناك عدم رضا مستمر عن مستوى اللوائح والقوانين الحكومية السارية . وفي نفس الوقت ، ظل الاهتمام بالحصول على دعم مالي حكومي قوي في مجالات عديدة (وخاصة بعد تخفيض هذا الدعم) .

وقد علت الشكاوي من قبل رجال الأعمال والصناعات الذين أصبحوا بؤرة اهتمام التحقيقات الحكومية أو الذين تأثروا بالقوانين الجديدة ، حتى أصبحت ملء السمع والبصر . قائلين أن تدخل الحكومة سوف يقضي عليهم ، وأن فرص العمل قد اختفت . ولا يرغب أي رجل سياسة في أن يكون سبباً في مشكلة البطالة ، وخاصة في منطقة انتخابه ، وإذا تعرض لمثل هذا الاتهام فقد لا يصعب إعادة انتخابه فقط ولكن قد يصبح أمراً مستحيلاً . وقد يكون للولاية والسياسات المحلية تأثيراً مباشراً أقوى على المشروعات الخارجية من السياسات القومية . وقد يكون المسئولون المحليون أكثر استعداداً لدعوة رجال الأعمال الأجانب ، وتأجيل النظر في الأتعاب والضرائب ، أو حتى تعليق أو تغيير بعض الإجراءات للحصول على مكاسب للاقتصاد المحلي .

### أخلاقيات التشريعات والقوانين

تحاول التشريعات أن ترى عن بعد أن الحياة الخاصة في الدولة تختلف من ولاية إلى أخرى . ففي بعض الولايات ، يعد الشذوذ الجنسي غير قانوني ولكن ألعاب القمار بشكل أو آخر مسموح بها . ولدى بعض الولايات "قوانين صارمة" blue laws تمنع بيع الأدوات ، والملابس ، والكحوليات في أيام الأحد باعتباره طبقاً للتقاليد "يوم للراحة" . أما الخطيئة الثانية والثالثة فهي وسائل الترفيه الغير مناسبة .

ولكن عموماً ، تبنت الحكومة أسلوب عدم التدخل الذي قدم خدمة جلية . وربما الاستثناء الأعظم لهذا القانون كان "التحريم" prohibition ، والذي أثبت أنه كارثة . وفيما بين عام 1919 وعام 1933 كان تقطير وبيع المشروبات الكحولية أمراً ممنوعاً ، من أجل إنقاذ الأمة من "شرور شرب الخمر" . وبالتالي أفلست مصانع الجعة والنيذ والخمور عامة وحلت محلها المشروبات الخفيفة . وكان يتم تحويل هذه المشروبات الجديدة بطرق غير شرعية ، عن طريق طبقة إجرامية جديدة تستورد أو تصنع وتوزع مشروبها الكحولي الخاص ؛ وقد أصبح عدد كبير من أعضائها بمثابة أبطال شعبيين وكونوا ثروات طائلة من

هذه العملية (أنظر فصل 14) . وبدأ الكثير من المواطنين في تقطير مشروباتهم الخاصة بما في ذلك ما يطلق عليه جين البانيو bathtub gin ، ومون شاين moonshine وهو نوع من الويسكي يصنع من الذرة الخام .

### واشنطن العاصمة ضد هوليوود

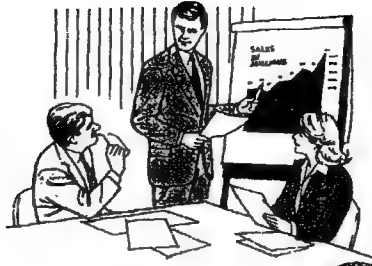
إن هوليوود هي الهدف الدائم لغضب واشنطن العاصمة . ففي العشرينيات من القرن العشرين عندما كانت تُتهم السينما بأنها تشجع على الفساد وعدم الأخلاق أنشأت الحكومة لجنة هايز - Hayes Commission ، وهي منظمة قوية للرقابة والتي أنفقت عشرات السنين لحماية الجماهير من مشاهد الخلاعة والجنس . وقد أصبح نظام تقسيم درجات الأفلام حالياً طبقاً لما يلي: "G" Guidance "مشاهدة الفيلم مع الرقابة والتوجيه، Parent Guidance "PC" مراقبة الوالدين ، "Rx" غير مسموح برؤيته لصغار السن من القصر ، وذلك طبقاً لأسطورة لجنة هايز .

إن شكاوي الحكومة من الإعلام استمرت في التصاعد بشكل منظم . وهوليوود من جانبها ، تصور دائماً رجال السياسة كأشخاص مغرورين ، ومنافقين ، ويوصمون بالحقارة والضعف .

ولكن مازالت شبكة الإنترنت الفوضوية أكثر الأهداف للتحصن والتدقيق . وقد شجبت الهيئات السياسية قدراتها كمتسدى للبداءة ووسائل الإعلام التي تقوم على العري والرديلة pornography ، ولكن قوانين المحاكم الحالية قد أوقفت أي تدخل فيدرالي جاد - حتى الآن .

### القومية والقومية المتعددة

إن انتشار الشركات المتعددة القوميات ذات القاعدة الأمريكية قد أدى إلى ظهور بعض النتائج غير المرئية . وقد أطلق الكوميدي جاي لينو Jay Leno نكاته قائلاً : "هل شراء سيارة أمريكية يعني ضرورة شراء سيارة هوندا مصنوعة في أوهايو ، أو سيارة فورد مصنوعة في المكسيك؟" إن الشعور العام يفضل ما يمكن أن يطلق عليه "قومية المستهلك" consumer nationalism وبالرغم من أن هذه الملحوظة ليست مجرد سخرية عادية، إلا أنها مثل مقالة في الإيمان حول ثقافة المستهلك ، حيث يكون للناس الحق في شراء أي شئ يريدونه - بغض النظر عن الصانع - بأفضل سعر . فالشركات الأمريكية ذات النظرة العالمية دائماً ما تحرك مشاعر الوطنية المغالي فيها عن طريق شعار "اشترى الأمريكي" عندما تكون المبيعات الأمريكية قد بدأت في الركود أمام منافستها الأوروبية . ويشعر الأمريكيون بالقلق والقليل من الخوف عند رؤيتهم لشبح خسارة الدولة لسيطرتها الصناعية .



## محيط العمل

7

### المنافسة الزائدة - انحسار الولاء

إن مجال العمل في أمريكا غالباً ما يكون نتاج لتوجيه تفكير واحد . فالتركيز دائماً على الوقت ، والمال ، وما الذي يمكن تحقيقه بميزانية وجدول زمني معينان . وهذا يعني اتخاذ قرارات سريعة ، والنضال من أجل تنفيذ سريع ، والحصول على توقعات النجاح في أقرب وقت ممكن . وهذا الأسلوب يصطدم بالثقافات الأكثر تأني في اتخاذ القرارات (وقد يشترك الكثيرون في النقاش) والأقل نهوراً .

عادة ما يحل التنافس محل الروابط الشخصية والولاء والإخلاص ، وهو أمر ليس بغريب ، عند الوضع في الاعتبار تاريخ الهجرة لهذه البلد . إن الأمريكيين أكثر استعداداً من معظم الجنسيات للاستيطان في أماكن بعيدة

عن أسرهم وأصدقائهم من أجل تحسين وضعهم المهني . ومازال حتى وقت قريب ، من الطبيعي أن يقضي رجل حياته للعمل في شركة واحدة ، والحصول فقط عند بلوغه سن المعاش مكافأة تنحصر في ساعة ذهبية عيار 14 قيراط ، هذا إذا كانت وظيفة تضمن له مثل هذه المكافأة . ولكن مع حلول عملية تخفيض العمالة وفصل أعداد كبيرة من العمال لتخفيض الحجم والتكاليف ، أصبحت الشركات التي تسعى لصيد العمالة المتفوقة (تشغيل أعداد من الموظفين للبحث وإغراء المديرين النشطين في الشركات الأخرى) وشراء العمال بعقود طويلة لضمان إخلاصهم . ولكن هذه الظاهرة أصبحت أكثر من أي وقت مضى مجرد تاريخ مضى .

### أسباب غير شخصية

عادة ما يتم الحكم على زملاء العمل بناء على قدرتهم على "تنفيذ مهام العمل" . فالكفاءة ، والموارد المالية ، وسجله العملي ، وعلاقاته في العمل ، تعد أكثر أهمية من المشاركة في التاريخ والاهتمامات ، والعلاقات الشخصية ، وحتى الشخصية - ولكن في حدود معينة . فعادة ما يعمل الأمريكيون مع أشخاص لا يكونون لهم أي حب . وتعبير "لا يوجد سبب شخصي على

الإطلاق، والمساءلة مجرد عمل فقط" تعكس هذا السلوك (بالرغم من أنه كثيراً ما نسمع عن أحد رجال الأعمال الذي وقف في طريق رجل أعمال آخر بسبب الحصول على مكسب) .

ويؤمن الكثير من الأمريكيين أن الاعتبارات الشخصية يمكن أن تعقد علاقات العمل . ولكن مازالوا يدركون أن السلوك الرقيق يمكن أن يسهل من إنجاز اتفاقيات العمل . وهذا لا يعني أن السلوك بين الزملاء يتسم بعدم الإخلاص . فالأمريكيون ، عموماً ، يرغبون في حب الآخرين لهم . ولكن الوفاق مع شخص آخر أثناء عقد إحدى الصفقات لا يعني بداية عقد صداقة بينهما .

فالاستفادة من المعلومات ، والحل الخلاق للمشكلات، والتعاون بين المناصب المختلفة (وعلى العكس ، المنافسة العنيفة أيضاً) تقابل بالتشجيع في الكثير من مجالات العمل ، بالرغم من أن الرؤساء هم عادة صناع القرار . وهناك بعض الشركات قد تتبنى فصول للتدريب الجاد (يضاف إليها تدريبات القيام بالأدوار وإعادة تشغيل شرائط الفيديو) وهي مصممة للحصول على مديرين تنفيذيين من ثقافات تقوم على عدم المواجهة ، ودفعهم للعمل بالسرعة المطلوبة .

### العمل كرمز للمكانة الاجتماعية

إن اختيارك العمل قبل أي شيء وقبل أية اعتبارات شخصية هي تراث "أخلاقيات العمل عند البروتستانت"، كما أن العمل الموفق والحياة الشخصية هما دائماً مصدر التوتر والجدل . وبالرغم من أن الكثيرين من الأمريكيين يؤمنون بأنه بمجرد الانتهاء من العمل ، فإن الوقت يصبح ملكهم . ولكن تبقى القاعدة التي تقول : "العمل قبل المتعة" . وأحياناً كان يشار إلى هذه القاعدة بأنها "وفاة وقت الفراغ الأمريكي" . إن مصطلح *workaholic* والذي يعني إدمان العمل قد أخذ من كلمة *Alcoholic* أي مدمن الخمر .

وخلال الاضطرابات الاجتماعية التي حدثت في الستينيات من القرن العشرين رفض الشباب الأمريكي بجانب رفضهم أشياء أخرى كثيرة ، الفكر الخاص بأخلاق العمل عند البروتستانت . فالعمل الذي لا يشبع رغبات الفرد شخصياً يعد شيئاً محرماً ؛ فالعمل الكادح لمجرد الحصول على المال يعد نوعاً من الخيانة . وعندما بلغ الأطفال الذين ولدوا مع الانفجار السكاني الذي تلى الحرب العالمية الثانية ، رجع بندوق الساعة إلى الوراء ، وأصبحت الوظيفة ذات المرتب العالي هي أهم شيء .

وعاد المال مرة أخرى ليوازي المكانة الاجتماعية ، وازدهر الاقتصاد . وخلال الثمانينيات من القرن العشرين، ظهرت طبقة التنفيذيين ذوي المناصب العلمية وخاصة الذين يعملون في مجال العقارات والسمسرة والمشاريع التجارية والأعمال المالية ، وأصبحوا من نجوم المجتمع ، يمجدون ويحاكون ، ويكتب عن حياتهم الشخصية والعملية ، وأصبحوا موضع حسد الجميع .

وعند ظهور جيل X (Generation X) ، (وهم الذين ولدوا بعد عام 1965) ودخولهم إلى قوى العمل ، قاموا بنفس الشيء مع قليل من التوقعات والآمال ، بعد حالة الركود التي سادت سوق العمل . ولكن بعد مرور السنين ونمو هذا الجيل ليلعب ألعاب الكمبيوتر ، كانوا أفضل إعداداً مما سبقوهم في أماكن العمل الجديدة التي أصبحت تستخدم الكمبيوتر في كل أعمالها . وأصبح الكثير من الشباب الذي يبلغ العشرين من عمره أو أكثر مسئولاً عن تطوير أحدث نظم البرامج الجديدة . وهم عادة يعملون لساعات طويلة ، بما في ذلك أثناء الليل والإجازات الأسبوعية والإجازات الرسمية بحثاً عن الثراء ، والمركز .... وهذا هو الحلم الأمريكي .

### لا شيء ينجح مثل النجاح نفسه

إن تضامن الجهود مع إيمان الأمريكيين العميق بقدرتهم على تحسين أي ناحية من نواحي حياتهم ، حتى أنه من الصعب أن تجد أمريكياً عاملاً لا يعتقد أن في استطاعته أن يصبح أكثر كفاءة وبالتالي أكثر ثراءً. (وهناك عقيدة شائعة تقول "لا تعمل بجهد زائد ولكن اعمل بذكاء أكثر".) وهناك كتب مثل "الفوز بالإكراه  
Winning through Intimidation ، و"عادات سبع لأكثر الأشخاص نجاحاً" - Seven Habits of Highly Successful People ، من أكثر الكتب رواجاً على الدوام بجانب كتب البرامج الغذائية ، وكتب الطبخ ، وكتب الروائي جون جريشام John Grisham . وعادة ما يقوم الأشخاص الذين حققوا نجاحات هائلة (في تحقيق الثروة مثلاً) بالتباهي بذلك في مذكرات معظم من ذاتهم وتفتش أسرار كيف حققوا مثل هذا النجاح .

لقد استطاعوا تحقيق ذلك . والدليل الضمني هو أنك أيضاً تستطيع أن تحذو حذوهم . فكونهم قد بدأوا بدايات متواضعة (وكلما كانت البداية متواضعة كلما كان ذلك أفضل) ووصلوا إلى أعلى المستويات في مجال العمل (أو ، في بعض الحالات ، في محيط المجتمع)

يؤكد على الرأي الذي يقول "أن كل شخص يستطيع أن يفعل المثل" في أمريكا .

ولكل عمل تجاري أو مشروع أو صناعة له مستشارون مستقلون أو "خبراء أكفاء" تخصصوا في دراسة تحويل هذه المنشآت إلى أماكن أكثر ربحاً . إن العوامل الداخلية لإحداث النتائج المرجوة لمنشأة ناجحة يمكن تسويقها إلى منشأة أخرى . وقد ظهرت في أواخر الثمانينيات من القرن العشرين تقليد جديد للدراسة ومحاكاة الأسلوب الياباني في إقامة المشروعات ، أساساً بسبب النجاح الباهر الذي حققه اليابان في تصنيع وتسويق منتجات كانت تحتكرها الولايات المتحدة لسنين طويلة . وقد عقدت شركة ديزني ذات السمعة الهائلة في الكفاءة والربحية ، عقدت مناظرات وشرائط للتدريب تشرح فلسفتها ومنهجها (بالرغم عدم ذكرهم ليورو ديزني) .

### نظرة عامة

إن جو العمل في الولايات المتحدة ، بالمقارنة ببعض الثقافات الأخرى ، تشويه نسيباً العلاقات الغير رسمية . عادة ما يحتفظ العاملون بصور أزواجهم أو زوجاتهم ، أو أصدقائهم المقربين أو أطفالهم أو حتى حيواناتهم على مكاتبهم . وقد يناقشون شئونهم الخاصة مع زملائهم أو

يقوموا بزيارات اجتماعية معهم في أوقات فراغهم . وقد يستعرض كبار المسئولين صداقاتهم الحميمة مع الموظفين الصغار ، وبالرغم من مكانتهم ، فهم يستمتعون بكونهم "فرد ضمن باقي الفريق" . فإذا صادفت مثلاً هذا العرض المجاني "للمساواة" فستكتسب معرفة هامة داخل ثقافة الشركة والأفراد الذين يتعاملون معها .

وهناك تركيز أقل على استعراض السلطة مع زيادة التركيز على التعامل مباشرة مع كل من لديه خبرة هامة ومطلوبة . فالعامل الفني الصغير ذو المعرفة المناسبة قد ينضم إلى اجتماع يحضره مدير تنفيذي أجنبي . وقد يكون أقوى شخص في إحدى الصناعات (مثل الصناعات في مجال الترفيه ، والدعاية ، ووسائل الإعلام) هو أقل الأشخاص عناية في ملبسه .

إن البعد عن الرسمية هو وسيلة لاختراق المعوقات التي تقف في طريق البحث عن النتائج ، وفي تسهيل أسلوب العمل ، وفي تهدئة مشاعر العاملين . ومن النادر، إن لم يكن من المستحيل ، أن يستخدم هذا الأسلوب كخدعة لإثارة دهشة الزائرين . وقد يشمل هذا الأسلوب البدء بدون مقدمة لاستخدام الاسم الأول بين الأطراف المتفاوضة أو الاستغناء عن إقامة إجراءات

رسمية ، والتي يمكن أن تربك الغرباء (إن لم يشعرو في بعض الأحيان بالإهانة) .

### هل الكوب نصف مملوء أم نصف فارغ؟

نظراً لأن الأمريكيين يعتقدون في قدرة الفرد على التحكم في قدره ، فقد اتبعوا أسلوباً نشطاً في حل المشكلات . فالعمل الشاق + اتباع القواعد والتعليمات = النجاح . وقد يظهرهم هذا الأسلوب بمظهر السلج (ولا يتعاطفون مع الفاشلين) . ولكن ، تفاؤل الأمريكيون قد واجه بعض التعديلات في السنوات الأخيرة مع إعادة البناء الاقتصادي في معظم قطاعات الأعمال في الولايات المتحدة . ولأول مرة ، شعر كل الأمريكيين على اختلاف مستوياتهم بالغموض تجاه المستقبل . ويتزايد شعور واقتناع الشباب بعدم قدرتهم على أن يباروا مستويات معيشة ذويهم ، مع مشاعر أدنى بالقدرة على التفوق. (بالرغم من أن تحقيق حياة أفضل عن عيشة الأبوين كانت فكرة يعتنقها الأمريكيون كتطور ثقافي طبيعي منذ مطلع هذا القرن) . كما أصبح العمال الأكبر سناً والذين استبعدوا من أعمالهم غير متأكدين من قدرتهم على الحفاظ على ما يملكونه حالياً . هذا التفاؤل المحبط أدى إلى قلق وحذر على مستوى الأمة .

يجب أن يكون لدى الأجانب حساسية وإدراك لاهتمام الأمريكيين بالوظائف والأعمال والصناعات التي تتحرك تجاه الدول التي تتمتع بإنتاجية وعمالة أرخص تكلفة . إن الفوائد التقنية وفوائد الجودة التي يمكن اكتسابها بالتعاون المشترك هي موضوعات أكثر أماناً في تناولها .

### إمكانية الوصول الفوري ، نعمة متنوعة

البريد الصوتي ، والنداء الآلي ، وأجهزة الفاكس ، والموديم ، والبريد عن طريق شبكة الإنترنت ، وأجهزة الكمبيوتر الصغيرة المحمولة ، والتليفونات الخلوية (التليفون المحمول) (بما في ذلك تليفونات السيارات والطائرات) كلها أجهزة انتشرت محيط عمل ، ويستطيع الفرد الآن استخدامها على مدى الأربعة وعشرين ساعة ومن كل مكان يصل إليه . وقد أدى ذلك سريعاً إلى قصر دورات الوقت ومطالب عمل عاجلة أو أكثر إلحاحاً . فالوقت المتخلف (وهو الوقت المطلوب لوصول الاقتراح عن طريق البريد أو هبوط طائرة المدير التنفيذي) أصبحت من الأمور العابرة . إن القدرة على الإسراع في عمليات التحويل أصبحت تعادل الضرورة للإسراع بها .

وبجانب كل هذه الفوائد الناجمة عن التكنولوجيا

(في الوقت ، والمال ، والمرونة) إلا أنها أيضاً مسئولة عن زيادة عدم وضوح الحدود بين "العمل" وبين "الحياة الخاصة". وخاصة بسبب أن تخفيض الحجم ، أدى إلى وجود المزيد والمزيد من الموظفين الذين يتصلون لاسلكياً من مكاتب داخل منازلهم . إن الضريبة طويلة الأمد على العلاقات الشخصية ، ورسوم الزواج ، والحياة الأسرية مازالت واضحة للعيان . وهناك ما يربو على 50 مليون أمريكي أعضاء فيما يطلق عليه "الطلائع الرقمية". وهناك الكثير من صفوة العاملين الذين يعملون طول الوقت يتفقدون وقتاً أكبر لحذف بعض الساعات من العمل في مكاتبهم أو مصانعهم ، مما أدى إلى زيادة طول إجمالي أسابيع العمل .

### ثقافات العمل : الحجم له تأثيره

إن السمات الواضحة لثقافة العمل في الولايات المتحدة تختلف طبقاً لنوع الصناعة وحجم الشركة . وضع حجم الشركة في الاعتبار حتى تستطيع تخمين نوع العقلية ومجمل التوقعات .

### — الشركات الكبيرة :

تقوم المشروعات الكبيرة على أساس ترتيب هرمي وتوزع السلطة والمسئولية عبر نطاق واسع من

التخصصات . كما أن استعداد هذه المنشآت ووقت ردود الفعل قد يكون طويلاً إلى حد ما ، ولكنها تستطيع (عادة) أن تمارس أعمالها المدد طويلة قبل أن تستنفد قوتها الدافعة أو مواردها . وبمجرد الوصول إلى قرار ما ، قد تصر الإدارة على تطبيق برنامجاً غير واقعي من أجل اللحاق بما يطلق عليه "الوقت الضائع" ، وهناك قصور متأصل في القدرة على المرونة ، والتقاوس عن مجرد القيام ببعض التغيرات الطفيفة بمجرد بدء المشروع في العمل .

وعند التعامل مع الشركات الضخمة ، فيجب أن تخطط لأي زيارة مسبقاً وبالتفصيل . فشريكك الأمريكي قد يحتاج إلى وقت طويل لوضع برنامج زمني ولترتيب عملية وجود جميع الموظفين المناسبين . إن أحد التحديات التي تواجه غير الأمريكي هو الوصول إلى الشخص المناسب في المستوى المناسب . ويجب ألا تثبط همتك إذا احتاج الأمر إلى أسبوعين أو ثلاثة أسابيع للحصول على ما تريد .

### — الشركات الصغيرة :

إن الأعمال الصغيرة (وخاصة مجال المقاولات) عادة ما تكون أكثر استعداداً وأسرع في القيام بالعمل . ولكن، بالرغم من حقيقة أن صناع القرار هم أنفسهم الذين

يقومون بالعمل ، إلا أنهم قد يكونون أقل مرونة - لأنه يعوزهم المصادر الأساسية ، والدعم المالي أو الشخصي . ونظراً لعدم استطاعتهم الاعتماد على الاحتياطي ، والقدرة على الحركة لمواصلة العمل ، فإن الأمور عندما تسوء فإنها تسوء بسرعة شديدة .

وقد يعوز الشركات الصغيرة الخبرة العريضة ولكن موظفو هذه الشركات عادة ما يكونون كفء للمنافسة . ومن ناحية أخرى فإن الشركات شديدة الصغر لا تستطيع عادة دفع مرتبات استثنائية كما أن موظفيها قد لا يكونوا على قدر كافٍ من الخبرة .

وعند التفكير في مشروع مشترك مع شركة صغيرة ، يجب أن تأخذ الوقت الكافي لمعرفة القواعد الأساسية ، نظراً لأن معلوماتهم ، ومواهبهم ومهاراتهم ستكون مرتبطة مباشرة بالمشروع . فإذا كنت تنحدر من ثقافة تقوم على أهمية العلاقات الشخصية في العمل ، فإن العمل مع شركات أمريكية صغيرة قد يكون مناسباً لك .

### — التمويل الضخم

إن مصطلح "ول ستريت" لا يشير فقط إلى المؤسسات التي تتزاحم حول مبنى بورصة نيويورك بمانهاتن ولكن يشير أيضاً لكل الصناعة المالية في

الولايات المتحدة من شركات السمسرة ، والمكاتب القانونية والمحاماة ، وشركات المحاسبة ، وشركات التأمين ، والبنوك وشركات الاستثمار . وكل هذه المؤسسات بمثابة الصروح الكبيرة للاقتصاد الأمريكي ، وأماكن لكميات هائلة من الأموال ، والقوة والسلطة والتأثير على كلا من الحكومة والمشروعات الخاصة . وكلما زادت شهرة هذه الشركات (والوكالات الفيدرالية التي تقترب بهذه الشركات - وأولهم وكالة الاحتياطي الفيدرالي والتي تحدد معدلات الفائدة) كلما كانت أكثر رهبة وأكثر غموضاً .

ويركز الانتباه في هذا المجال على التحويلات والإجراءات . وقد توجد بعض التحويلات بين الأشخاص وخاصة في المستويات العليا في الإدارة ولكن بصورة محدودة . وتنسم المعاملات بالرسمية والأسلوب المتحفظ ، والإيجاز . أما الأشخاص الذين سيتعامل معهم فربما يمثلون أفراداً لديهم حصة باسمهم في هذا المشروع على الرغم من عدم امتلاك هؤلاء الممثلين شخصياً أي حصص . وسيفترض أنك تتعامل معهم بنفس الظروف . وحتى إذا لم يكن ذلك صحيحاً ، فسوف يكون من الأفضل أن تبدو كذلك .

### — التصنيع

إن التعامل في محيط التصنيع قد تسوده روح سمعة من الزمالة ولكنه سيركز بشكل ضيق على عملية بعينها وعلى الصناعة نفسها . وما تعرفه أنت أكثر أهمية مما تتظاهر به أو مما تبدو . إن البعد عن الرسميات ، والصراحة ، والمناقشات الواقعية لقضايا العمل هي المعيار الأساسي ، وبالتالي يمكنك أن تتوقع استقبالا شخصياً يتسم بالود والمحبة .

أما أسلوب ارتداء الملابس فعادة يتسم بالبساطة وإن كان يجنح إلى التحفظ . وفي الكثير من الصناعات ، فإن ملابس العمل العادية الفاخرة غير مناسبة في ورش العمل . حيث يسود لبس بذلة خاصة أو رداء خاص بالعمل . والمغالة في اللبس في هذه الحالات قد يبدو بعيداً عن المألوف - وأحياناً ممنوع باتاً - للموظفين . بالرغم من أن المدير في بذلة العمل قد يرتدي بالطو للوقاية من الاتساخ ، وخوذة واقية ، ونظارة للوقاية من الأشعة أو الغبار ، ولكنه من الشائع والمألوف أن يقوم بعمله في مكان التصنيع بدون أن يلحظه أحد .

### — الأعمال الخلاقة

إن عملية الخلق تعني أساساً مجالات الإعلان والنشر

والترفيه (صناعة الأفلام ، وسائل الإعلام ، التصوير ، المسرح ، الرقص ، المتاحف ، الموسيقى) والتصميم (الرسوم ، والتصميم الداخلي ، والملابس ، والمعمار) ، أو وسائل الاتصال . ويمكن أن يشمل هذا المجال أيضاً بعض شركات الكمبيوتر ، والعلوم ، والتكنولوجيا ، وبخاصة في ولاية كاليفورنيا ، وسياتل ، وبوسطن ، ونيويورك .

إن هذه الأعمال بوجه عام غير رسمية . وقد يهتم بعض الأفراد في قضاء بعض الوقت لبناء علاقة شخصية مع زائر عالمي قبل الانشغال بأية مفاوضات . وعادة ما تعقد الاجتماعات أثناء تناول الطعام ، ويفضل أصحاب النفوذ إقامة علاقات شخصية مع عملائهم وزملائهم ، وهم أكثر تقبلاً للعادات والسلوك غير المألوف بالنسبة لهم .



## النساء في مجال الأعمال

8

### الأدوار التقليدية

لقد لعبت النساء دوراً هاماً ، في معظم إن لم يكن في جميع الثقافات ، منذ بدء الخليقة ولكن نادراً ما تحصل على أي تقدير . وقد قامت ماري ك. جودارد Mary K. Goddard ، الناشرة الصحفية بطبع النسخة الموقعة لإعلان الاستقلال الأمريكي الذي تم توزيعه على جميع المستعمرات . وقد حظت نيل ديمورست Nell Demorest ببراءة اختراع نماذج تفصيل الشيايب الورقية . وكانت أليس ليكلي Alice Lakely أول من حصلت على القانون العام في الأغذية والأدوية . وكان النساء هن اللاتي دعمن المطالب أثناء حركات تدفق المهاجرين للحصول على الأراضي ، وقمن بأعمال التمريض لجنود الحرب الأهلية ، وحققن أحياناً ثروات هائلة عن طريق تسويق

المخبوزات والأدوية المنزلية ، أو العمل أحياناً في المضاربات التجارية وأسواق المال . وفي عام 1900 وهبت أختان حياتهما من أجل إنشاء أكثر المواخير رفاهية (وغلوا في الثمن) في مدينة شيكاغو والذي أطلق عليه اسم "نادي ايفرليي Everleigh Club" .

وكانت إحدى السيدات الأمريكيات أول من أفسح المجال في العالم لحق المرأة في التصويت . ولم يكن الطريق سهلاً . وكان مصير العديد من المناديات بحق المرأة في الاقتراع السجن لمدة مختلفة ، وعند رفضهن تناول الطعام ، تم دفعهن إلى تناوله بأسلوب شديد القسوة . وحتى بعد التصديق على القانون في عام 1920 ظلت المعركة قائمة . وفي عام 1924 حذر النقاد الاجتماعيين من أن المساواة في الحقوق قد أدت إلى مجتمع "من الحيوانات المستأنسة التي تستخدم قطيفة وضع البودرة" "powder - puff pets" والتي تفضل تنظيم النسل وصالونات التجميل عن الواقع الأكثر جدية وصرامة وهو عالم الأمومة .

#### التعديل الخاص بالحقوق المتساوية

خلال معارك الحرب العالمية الثانية ، اضطر معظم البالغين من الرجال إلى السفر إلى الخارج للمشاركة في

الحرب ، ودخلت نساء كثرات أماكن العمل للمساعدة في المجهود الحربي . وربما أشهرهن على الإطلاق من تعلمن كيفية بناء الماكينات والآلات الحربية ، واللاتي اشتهرن كمجموعة باسم "عمال روزي لماكينات البرشمة Rosle the Riveters" . وبالرغم من تفوقهن على الرجال (ومعظمهن كون ثروات هائلة لا يستطعن تكوينها بعد ذلك) إلا أن أصحاب العمل استغنوا عنهن بعد عودة الجنود من الحرب . كان ينظر إلى المرأة التي تقوم بأعمال الرجال أو بمهنة هامة وحيوية ، نظرة غريبة ، وخاصة إذا كانت بديلاً للحياة الزوجية والأسرية . وكانت أفلام هوليوود تصور المرأة العاملة على أنها أنثى ترفض الزواج ولكن في نهاية الفيلم ، تقابل الرجل المناسب وتهجر عملها وتسكن في بيت الزوجية .

مع حلول السبعينيات من القرن العشرين زادت أعداد النساء اللاتي يعملن في مهنة الطب والمحاماة ، وفي مجال العلم ، وكمدبرين تنفيذيين . وفي عام 1972 وافق الكونجرس على التعديل الخاص بالحقوق المتساوية بأغلبية ساحقة . وكان الهدف من هذا التعديل معالجة مشكلة تباين الأجور بين الجنسين (لم يحقق قانون الأجر المتساوي The Equal pay Act الذي صدر في عام 1963

إلا تأثير طفيف نسبياً) . وكانت التقديرات تشير إلى أن النساء يحصلن على 59 سنتاً لكل دولار يحصل عليه الرجل ، وظل هذا المعدل قائماً منذ الخمسينيات من القرن العشرين .

ولكن ، خلال العشر سنوات التالية ، فشل التعديل الخاص "بالمساواة في الحقوق" في حشد الدعم الكاف على مستوى الأمة لجعله قانوناً واجب التنفيذ . وكان السبب في ذلك ، جزئياً ، حملة نشطة مضادة لهذا التعديل (حركة ارتجاعية للحركة النسائية) والتي ادعت أن التصديق على هذا القانون سيؤدي إلى مطالبة الولايات بتقديم دعم مالي لعمليات الإجهاض ، وذهب النساء إلى ساحات القتال ، وزيادة أعداد المراهيض العامة للنساء والرجال معاً . (لم يذكر في التعديل ، إحدى هذه القضايا) .

### النساء العاملات والأمهات العاملات

إن مصطلح الحد الأعلى الزجاجي "glass ceiling" (الذي تم ابتكاره عام 1986) يشير إلى العائق غير الملموس داخل التركيب الهرمي بأي شركة والذي يمنع النساء (أو الأقليات) من الحصول على مناصب في المستويات العليا . ورغم أن التقدم في الحركة النسائية

فما زالت النساء يعملن ساعات عمل أطول مقابل أجور أقل من الرجال ومازلن يتفوقن في عملهن عن زملائهن من الرجال لتحقيق مكانتهن الاجتماعية . ولكن أحيانا يعاملن بقسوة أو يبتذن من المجتمع . وعلى سبيل المثال، كانت السيدة هيلاري كلينتون هدفاً للنقد اللاذع والبحث الدقيق نتيجة لدورها الشهير والعلني في حملة كلينتون من أجل الرئاسة (بالرغم من المفهوم الشعبي الذي يقول أن الزواج من شريك أكثر أو أقل في الحقوق هو الزواج المثالي) .

هناك أغلبية متنامية من الشابات الأمريكيات يؤجلن زواجهن أو أمومتهم من أجل النجاح في مهنتهن . كما عادت الكثيرات من الأمهات الجدد إلى عملهن بعد عدة شهور قليلة من الولادة وتركن أطفالهن في رعاية الحضانات ، أو مراكز العناية اليومية ، أو جليسات الأطفال ، أو التناوب بين الزوج والزوجة ، أو المربيات ، أو الجدات المجبرات على القيام بهذا الدور . ولكن مازال الناس يتوقعون ، حتى الآن ، من النساء العاملات طوال الوقت أن يأخذن المسئولية الأولى في تربية الطفل والأعمال المنزلية .

إن رعاية الطفل (في حالة الطلاق أو الهجر) تبقى

دائماً عقبة تشير الجدل . إن ما يزيد على 40 في المائة من الحالات التي تحصل فيها الأم على حق الوصاية ، لا يصدر القضاء الأوامر إلى الأب للمساهمة مالياً في تربية أولاده . وأن 25 في المائة من الآباء الذين صدر عليهم حكم بالمساهمة المالية فإن جزءاً كبيراً منهم لا يدفعون شيئاً على الإطلاق . وقد أدى ذلك مباشرة إلى النص الذي يقول : إذا لم يستطع أحد الوالدين توفير الرعاية للطفل فإنها (أو أنه) ليس حرراً في العمل لرعاية نفس الطفل .

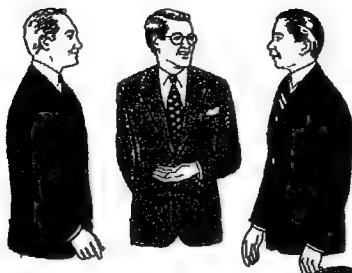
### المزيد من كبار المليونيرات

أصبح في أمريكا ، مع حلول منتصف عام 1996 ، حاكماً لإحدى الولايات الخمسين من الجنس اللطيف ، وثمانية عضوات في مجلس الشيوخ الأمريكي (ضمن 100 عضو) بجانب أعداد هائلة من النساء في الكثير من المنظمات . وهناك أيضاً المزيد من المليونيرات من النساء العصاميات (على عكس الذين حصلوا على ثرواتهم عن طريق الزواج أو الطلاق أو الميراث) وأعداد هؤلاء المليونيرات يفوق مثيلاتهن في البلاد الأخرى .

ويمكن ذكر القليل من أسمائهن : هيلينا روبنشتاين

Helena Rubenstein وايسستي لودر Estee Lauder

(وكلتاها أنشأتا أكبر شركات مستحضرات التجميل) .  
 أوبرا وينفري Oprah Winfrey (مقدمة برنامج  
 حوارى) ، دونا كاران Donna Karan (مصممة أزياء) ،  
 شيرى لانسينج Sherry Lansing (مديرة تنفيذية  
 بهوليوود) ، مارتا ستيوارت Martha Stewart (سيدة  
 المنزل التي ابتكرت وألفت كتب وشرائط فيديو  
 وأصدرت مجلة خاصة بها) ، دانيال ستيل Danielle  
 Steele (قصص رومانسية) والممثلات مادونا ، ودي  
 مور ، وباربرا سترايسند .



## إقامة العلاقات



إن معرفتك لاسم أحد العاملين ، أو توصية من شخص ما ، أو وجود شخص معين بالشركة تتصل به قد يكون عاملاً مساعداً ، بالرغم من أنه ليس مهماً . وإذا لم تكن على معرفة بأي شخص فإن معظم الشركات ستحولك إلى شخص مناسب في الشركة ليتعامل مع طلبك . ولذلك فمن الأفضل تحديد مواعيدك مبكراً بقدر الإمكان . فالاتصال بشركة ما ليس لك بها صلة على الإطلاق ، معروف باسم "التداء البارد" أو الذهاب بنية ميئة وهو أسلوب مفضل إلى حد كبير .

يجب أن تضع في حساباتك عند التفكير في عقد صفقة ما ، أن الشريك الأمريكي قد يتساءل عن خبرة الشخص الأجنبي (وخبرة شركته) في المشروعات المماثلة. فهم سيحتاجون إلى ضمانات قائمة على

الصدق والقدرة على مواصلة العمل حتى إنجازه .

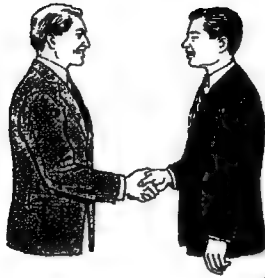
### عمل شبكات الاتصال

إن عمل شبكات الاتصال (تبادل المعلومات أو إقامة علاقات عمل محتملة ومفيدة) والمعروف أيضاً باسم شموونج schmoozing (وخاصة في مدينة نيويورك وهوليوود). وقد اكتسب هذا المصطلح رواجاً في الثمانينيات من القرن العشرين عندما اتخذ العمل في العالم المتوحد طابعاً مميزاً ، ولكن لم يجد أي جديد في المفهوم نفسه . وأي رجل أعمال على قدر معقول من الذكاء لديه قائمة تليفونات مملوءة بأسماء الأصدقاء والمعارف بالشركات الأخرى (حتى الشركات المنافسة) ، وفي المجالات المرتبطة بشركته . وهناك تعبير أمريكي قوي يقول "إن كل شيء يكمن فيمن تعرفه" ، وهو يعني أن الصلات القوية والجيدة عنصر حيوي من أجل النجاح .

لقد أصبحت عملية جمع المعارف وإقامة الصلات حتى ولو بطريقة تتسم بالعدوانية من الأمور المقبولة في الثمانينيات من القرن العشرين (والتي كانت تعد فيما سبق أسلوب يفتقر إلى اللياقة إن لم يكن نوع من الوقاحة) . وقد ظهر لوقت قصير اتجاه أطلق عليه "حفلات تشغيل شبكة الاتصال" حيث يجتمع

الأشخاص (في مقابل رسم دخول معين) في نوادي ليلية أنيقة ومؤجرة لليلة واحدة لهدف واضح وهو إقامة صلات عمل مفيدة .

قد تكون العلاقة الشخصية القريبة هي الطريق الوحيد للوصول إلى الثقافات الأخرى ، إلا أن مجرد وجود وسيلة اتصال طفيفة بالشخص الذي تريد الاتصال به في الولايات المتحدة قد يكون لها آثار هائلة. فإذا لم يستطع الشخص الذي اتصلت به مساعدتك ، فقد يكون على علم بشخص آخر يمكن أن يؤدي لك هذه الخدمة .



## استراتيجيات من أجل النجاح

10

### النتيجة

إن رجال الأعمال الأمريكيين يهتمهم "النتائج" في المقام الأول (والتي تعني المكاسب بالدولار العظيم) كما يفترضون أيضاً أن شركائهم الأجانب لديهم نفس المفهوم. فالمال يتحدث عن نفسه . فمن الممكن قياسه وتحديد مقداره مثل النجاح تماماً . وهذا النجاح يترجم إلى قوة ومكانة اجتماعية - وياختصار هو هوية الشخص سواء في مجموعة أو كفرد . وحتى في أوقات الذروة أثناء الحرب الباردة ، كان لرجال الأعمال الأمريكيين أنشطة تجارية في كلا من الصين والاتحاد السوفيتي السابق . وكان هناك أمل كبير في أن تحث الصادرات الأمريكية الدول الحيادية للوقوف جانب السياسة الأمريكية .

والجدير بالذكر أن رجال الأعمال والمليونير الكبير

مالكولم فوربس الأب واته فكرة نشر قائمة فوربس السنوية التي تضم أغنى 400 أمريكي عن طريق إحدى سيدات المجتمع من ذوي الدم الأزرق وذات نفوذ واسع والتي تصر على أن عندها صالة الرقص تستوعب بالراحة 400 ضيف فقط . وقد كتب رالف والدو اميرسون صاحب المقالات الشهير في القرن التاسع عشر قائلاً : «أن المال ، يتمثل في تأثيراته وقوانينه ، وهو جميل مثل الورد» .

### كن واضحاً ومباشراً

هناك ، عموماً ، طريقان للنجاح مع شريك العمل الأمريكي ، وهما : الوضوح في الهدف والأسلوب المباشر . فعند بداية أية مناقشات أو اجتماعات ، تأكد من عرض هدفك والتسليم به من الطرف الآخر . وأثناء وجود هذه الصلة كن مباشراً وصريحاً بقدر الإمكان . فالسلوك المتحفظ يمكن أن يفسر على أنه نوع من الاحتقار ولا يثير أي اهتمام . وأن أي سلوك يحمل في طياته نوع من الترفع من قبلك أو من شركتك أو من ثقافتك سيؤخذ على محمل الإهانة ، على عكس إظهار ثقتك . وعلى الرغم من أن أسلوب رجال الأعمال الأمريكيين تشويه نبرة توبيخ أو فرض التصيحة عن غير قصد ، ولكنهم يشعرون بالإهانة إذا طبق هذا الأسلوب عليهم .

إذا كان رد الفعل للمناقشات يحدث بعد فترة طويلة من التروي والتفكير مع أشخاص لم يحضرو هذه الاجتماعات في ذلك الوقت ، دع شريكك الأمريكي للقيام بمعرفة الرد في أسرع وقت ممكن ، خوفاً من أن يفسر ترددك على أنه تكتيك أو حيلة للتأجيل أو عدم وجود نية جدية

### التفكير السريع

ومن أكثر المظاهر التي تبعث على القلق عند عقد الصفقات مع الأمريكيين هو الجنوح تجاه الأسلوب السريع والارتجالي في الاجتماعات . فهم يطرحون الأفكار في أسلوب مشير وخلّاق (يسمى الهجوم العاصفي أو المفاجيء brainstorming) ويتوقعون ردود فعل فورية . وقد يبدو هذا السلوك لزائر من ثقافة أكثر تحفظاً وتعتمد على التشاور والهيكل الهرمي ، بأنه سلوك مندفع وغير منضبط . ولكن هذا السلوك معروف في الولايات المتحدة بأنه تفكير سريع وهو نوع من المهارات تستحق الثناء . وفي الحقيقة ، فإن أخذ وقت طويل للوصول إلى قرار أو لحل مشكلة يعتبر افتقاراً للحسم وقصور في الحل .

إن أحد السلبيات (وهو واحد من العديد من

السليبات) لهذا الأسلوب من التروي والتفكير ، هو أنه أثناء الحماس اللحظي قد تؤخذ الأفكار غير الجيدة مأخذ الجد ويجب أن يتم تعديلها أو الاستغناء عنها فيما بعد . إن الأجنبي الذي يجد نفسه وسط هذه الجلسة يتوقع الآخرون منه المشاركة في النقاش . ولا يعد الاعتراض على الأفكار التي تعتقد أنها خاطئة سلوك منافي للأدب .

### المضايقات الجنسية

يحمي القانون كلا من الرجل والمرأة من المضايقات الجنسية في أماكن العمل . وقد تم تعريف ذلك كسلوك يتضمن عرض جنسي غير مقبول ، أو طلبات من أجل الحصول على خدمات جنسية أو احتكاك جسدي أو لفظي (صراحة أو ضمنياً) وذو طبيعة جنسية . إن الكثير من الأجانب (بما في ذلك المناصرين للحركات النسائية) ينظرون إلى اهتمام الولايات المتحدة بهذه القضية كإشارة للقمع البيوريتاني . وقد نوهت فيرونيك نيبيرتز Vero- nique Neiertz وزيرة الدولة الفرنسية لحقوق المرأة إلى أن "أبسط طريقة عين يمكن إساءة تفسيرها" .

إن تجنب احتمال إساءة التفسير (والذي قد يؤدي إلى منازعات قانونية) يتطلب من الأجانب الامتناع عن إطلاق التعليقات أو الحركات التي يمكن تفسيرها جنسياً ،

حتى لمن يتقبلها كنوع من الغزل البرئ في هذه الثقافات التي تحظى بكل الاحترام . والأشخاص من كلا الجنسين الذين يزورون الولايات المتحدة لهم الحق في توقع وطلب سلوك محترم ومهني من رجال الأعمال الأمريكيين ، وعلى العكس فإن الأمريكيين يتوقعون نفس السلوك .

### قوة المنظمات المحلية

إن الحماس والتشجيع من السمات التقليدية في مجال الأعمال بأمريكا منذ العشرينيات من القرن العشرين . فالتجار ، والمحامون ، والصناع وبعض رجال الأعمال شكلوا منظمات متنوعة تهدف لتشجيع اهتماماتهم التجارية المحلية ، والمساعدة في المجالات الخيرية (مثل توفير العصي لفاقدي البصر ، وإتاحة فرص إجراء الجراحات للأطفال المحتاجين) وهو ما يسمى بلفة تعبير حديثة - شبكات الاتصال .

إذا كنت تنشئ أو تفكر في إنشاء عمل ثانوي حكومي ، فكر ملياً في الانضمام إلى مثل هذه المنظمات مثل الغرفة التجارية المحلية أو نادي الروتاري المحلي (أسس في مدينة شيكاغو في عام 1904 ، وحالياً له أفرع في جميع أنحاء العالم) . وهناك بعض المنظمات مثل الغرفة التجارية يمكن الانضمام إليها مباشرة ، والبعض

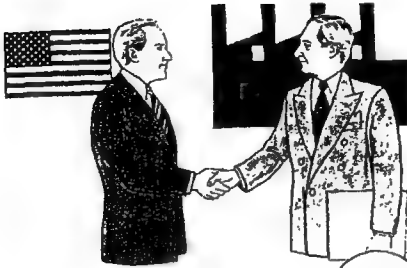
الآخر ، مثل نادي الروتاري يحتاج إلى ترشيح من الأعضاء الحاليين .

يوجد بالولايات المتحدة جمعيات للتجارة لكل نوع من الصناعات - من أجزاء السيارات ، والأجهزة المكتبية ، والمكونات الكهربائية ، والمستحضرات الصيدلانية ، والسلع الرياضية ، وأجهزة السفن . ومن بعض هذه الجمعيات : الجمعية الأمريكية للمصادر والواردات ، والجمعية الأهلية لسماسرة العقارات .

### نزعة للعجرفة الثقافية

يوجد لدى الأمريكيين نزعة للعجرفة الثقافية والتي يمكن أن تظهر في مجال العمل . ومن الأمثلة الحية لهذه العجرفة الفشل الحالي الشهير لشركة شيفروليه في تسويق السيارة الشيفي نوبا في البلاد التي تتحدث الإسبانية (لأنهم فشلوا في إدراك أن كلمة نوبا nova باللغة الإسبانية تعني "أنها لا تتحرك" ) . وهناك درس أكثر حداثة (وأكثر تكلفة) وهو مشروع يورو ديزني في فرنسا. فقد كان من المتوقع أن هذا المشروع بمثابة منعماً فورياً للذهب ، فالحديقة الأمريكية الخيالية التي بنيت على أرض أجنبية ، حققت خسائر تقدر بـ 6.04 مليار فرنك فرنسي - أو 1.03 مليار دولار أمريكي - وذلك

خلال الثلاث سنوات الأولى من عمل الحديقة . وهذا يرجع إلى حد كبير ، إلى إيمان شركة ديزني بأن أسلوب إدارتهم المتفوق سوف يتجاوز أي تباينات ثقافية .



## الوقت

11

### الوقت لا ينتظر أحد

الوقت في أمريكا يعني المال ، وهو مثل المال يمكن إنفاقه أو ضياعه أو استثماره . فهناك بعض المحامين الذين يقدمون فاتورة حساب لعملائهم عن فترات فاصلة لمدة خمسة عشر دقيقة والتي تشمل المحادثات التليفونية بينهم . ويجب أن يضع الأجانب هذا السلوك في اعتبارهم ، حتى يدركون ويوضحون الكثير من خبراتهم مع الأمريكيين - في مجال العمل والمجالات الأخرى . وهذه الفكرة العامة ترجع إلى الحقبة الاستعمارية لأمريكا، عندما أصدر بنيامين فرانكلين مرسوماً "لا تضيعوا الوقت فإنه جوهر الحياة" . فتضيع وقت شخص أمريكي ، تماثل سرقة شيء ثمين يخصه . والوقت الذي يأخذه لتحقيق أي شيء يُعد مقياساً لقيمه وصلاحيته . ولا

يتفق الأمريكيون الكثير من الوقت في التحيات والزيارات الاجتماعية ، وأخذ الإجازات العارضة مثلما يفعل الكثير من الأجانب الذين يعتبرون هذه الأشياء نوع من السلوك الحسن . وهذا لا يعني على الإطلاق الإهمال أو عدم الاحترام ، ولكنهم يوضحون لك قيمة عدم إهدار وقتك .

إن الأجهزة المفضلة والشائعة لتوفير الوقت مثل القلامة الكهربائية electric pencil sharpener ، والأكلات المثلجة الشائع تناولها أمام التليفزيون ، وأجهزة الفاكس والموديم والمحمول كلها تؤكد على أهمية قيمة الوقت . ومن السخرية أن كل هذه التقنيات قد أصبحت من أجل إتاحة وقت أكبر للاستجمام ، إلا أن آثارها كانت مناقضة تماماً - فقد خلقت زيادة واضحة في مجال العمل في كل الجهات .

يرجع معظم ما حققه الأمريكيون من نجاح إلى خلفهم لطرق جديدة في أداء العمل بأسلوب أكثر سرعة وأكثر كفاءة . (إدارة الوقت) . وقد يبدو للزائرين أن الأمريكيين يهتمون أكثر بالانتهاء من العمل بسرعة أكثر من تركيزهم على الجودة . وبينما يبدو ذلك صحيحاً في بعض الأحيان إلا أنه لا يمثل عرفاً أو تقليداً شائعاً .

### هناك الكثير من العمل يجب إنجازه

إن إيمان الأمريكيين العميق بفكرة الوقت لا يقتصر فقط على مجال العمل ، فهم ينجزون كل شيء على عجل حتى الأشياء التي يستمتعون بها . وقد أشار الكاتب كاليفين تريلين Calvin Trillin إلى أن الأمريكيين أثناء سفرهم "يقطعون مسافات طويلة وكأن شيئاً يلاحقهم" . فقد ازدهرت صناعة التكنولوجيا التي تطلب عن طريق البريد ؛ فالأشخاص شديدي الانشغال بأعمال يمكنهم طلب أي شيء يريدونه ، من زوج من الجوارب وحتى طائرة خاصة عن طريق الهاتف . وقد يحدث ذلك أحياناً حتى في منتصف الليل ، ويتم تحويل تكاليفها على بطاقاتهم الائتمانية . وقد استطاعت شبكات البيع المنزلية وهي إحدى القنوات التليفزيونية التي تعمل بأسلوب الكابل والتي لاقت نجاحاً منقطع النظير ، استطاعت أن تنقل هذا المفهوم . فإذا رأيت على شاشة التليفزيون أي شيء ترغب فيه فإن كل ما عليك أن تفعله هو أن تطلبه عن طريق الهاتف ، وسيصل لك المنتج المطلوب حتى باب منزلك خلال أسبوع أو أحياناً في اليوم التالي .

ومن الجدير بالذكر أن العمال الأمريكيين ، في معظم المستويات سواء في الوظائف العادية أو مراكز الصفوة لا

يحصلون إلا على أسبوعين فقط كإجازة سنوية . ومن السخرية أن هذه الإجازات تمثل بوجه خاص وقتاً مجهداً لمعظم الأمريكيين ، بسبب الضغط الهائل من أجل الحصول على المتعة في فترة قصيرة من الزمن . وقد ظهر نوع جديد من الإرشاد من أجل "تعليم كيفية تمضية الإجازات" والذي يتطلب اللجوء إلى مهارة جديدة (والتي قد تكون أو لا تكون مرتبطة بعمل الشخص نفسه) - مثل المشاركة في مشروع بيئي أو انثروبولوجي . وقد لاقى هذا الأسلوب إقبالاً متزايداً .

### قضاء الوقت في الساحل الشرقي

#### أم هي الساحل الغربي

تجري الأمور بشكل سريع في مدينة نيويورك - ولذلك فإن المصطلح الذي يقول "العمل سيتم طبقاً لدقيقة مدينة نيويورك" يعني أن الدقيقة هنا أقل من ستين ثانية . وهناك بعض المراكز المالية ومراكز الأعمال بالساحل الغربي تعمل بخطوات أبطأ - ومتأخرة إلى حد ما . وهناك مراكز أخرى تنظم برامجها حول مطالب منافسيها في الساحل الشرقي أو في بورصة مدينة نيويورك . أما في الجنوب والغرب الأوسط فإن الأشخاص الذين يأخذون وقتاً طويلاً في إنجاز الأشياء

يشار إليهم أحياناً بأنهم مثل "العسل الأسود".

### الدقة

يتوقع رجال الأعمال الأمريكيين مواعيداً نهائياً يلتزمون بها ، وأن تقام اللقاءات والاجتماعات في مواعييدها المحددة . فالتأخير يفسر دائماً على أنه عدم اهتمام ، أو عجرفة أو غرور ، أو علامة على ضعف في إدارة الوقت . فإذا تأخرت لسبب لا يمكن تجنبه (ليس أكثر من 10 دقائق أو 15 دقيقة) فيجب أن تعتذر ، إذا أمكن ، وتعطي أسباباً لهذا التأخير . وفي المدن الكبرى المعروف عنها ازدحام المرور الذي يكون سبباً دائماً في التأخير ، فيمكن تحمل بعض التأخير . فأعط فسحة أكثر من الوقت لازدحام المرور أو سوء الأحوال الجوية . ومن ناحية أخرى فإن الوصول مبكراً سيصيب الشخص الآخر بالدهشة ويمكن تفسيره على أنك شديد اللهفة أو ليس لديك شيء أفضل تقوم به .

تمثل الدعوات لمناسبات اجتماعية الوقت الحقيقي الذي يجب أن تصل فيه إلى المكان المشار إليه . ويجب ألا تتأخر نصف ساعة أو 45 دقيقة ، كما هو المعتاد في بعض الثقافات الأخرى . ولكن هناك اختلاف طبقاً للأقاليم . فسكان المدن الكبرى أحياناً يضيفون بعض

الوقت (عادة حوالي 30 دقيقة) كنوع من التأخير البدعي. كما أن سكان الجنوب أقل دقة في مواعيدهم . والوصول مبكراً في مناسبة اجتماعية يُعد سلوكاً لا يراعي مشاعر الآخرين . فمضيفك أو مضيفتك عادة ما يكونان مشغولان بترتيب وتنظيم المكان حتى آخر لحظة ولن يكونا مستعدان تماماً للترفيه عنك أو تقديم أي خدمة لك.



## اجتماعات العمل

12

### بطاقات العمل

يتم تبادل بطاقات العمل غير رسمياً ودائماً ما توضع في الجيب ، أو في الدوسيه بدون النظر إليها . ونادراً ما يفسر هذا السلوك على أنه نوع من عدم الاحترام . ولكن قد ترغب في التأكد من أنها توضح كل ما تتوقعه (اسم الشركة ، واسم الشخص ، ومنصبه ، والشارع ، وعنوان البريد الدولي ، ورقم التليفون والفاكس ) . وهناك استثناء واحد عندما يكون الشخص الذي يعطيك بطاقة يعمل في مجال خلاق ومبدع ، وتتميز بطاقته بطريقة غير عادية في التصميم الذي يعكس هذا الواقع . فإذا كان الوضع كذلك ، فمن الأدب أن تعلق على ذلك ، وإذا كان مناسباً ، فيمكنك الاستعلام عما إذا كان الشخص نفسه هو الذي صمم هذه البطاقة .

معظم بطاقات العمل في الولايات المتحدة ذات  
مقاس معياري محدد (3.5 بوصة x 2 بوصة) . وعادة ما  
يحتفظ بها للرجوع إليها عند الحاجة ، ولذلك فإن  
البطاقة ذات التصميم الجيد (مبهرة ولكنها مفهومة) -  
وباللغة الإنجليزية تعد من العناصر الهامة - وإذا كنت  
ستعامل مع مجموعة تستخدم لغة أخرى غير الإنجليزية،  
فيمكن النصيح بضرورة وجود بطاقتك وأي مادة أخرى  
مطلوبة معدة ومكتوبة بهذه اللغة أيضاً بجانب النسخة  
المكتوبة بالإنجليزية .

### المسائل الشخصية

يحاول الأمريكيون عادة خلق مسافة مصطنعة حول  
أنفسهم في الأماكن العامة وخاصة في الأماكن المغلقة  
(المحلات المزدحمة ، ووسائل النقل العامة) . ومن الأمثلة  
التي يصعب تفسيرها ولكنها منتشرة محلياً ، لهذه  
الظاهرة ، هو أن نادراً ما يدير الأمريكيون أي محادثة  
داخل المصاعد ، ويتجنبون عموماً النظر إلى أو لمس  
أحدهم الآخر ، مهما كان المكان مزدحماً . وقد يبالغون  
في البعد لمسافة 18 إلى 24 بوصة عندما يتحدثون وجهاً  
لوجه - وهي مسافة قصيرة بالنسبة للآسيويين ، وليست  
قريبة بما فيه الكفاية بالنسبة لمواطني البحر المتوسط

وجنوبي أوروبا . فإذا تحركت أبعد من هذه المسافة فإن زميلك الأمريكي (بدون وعي) يأخذ خطوة للأمام أو للخلف للحفاظ على هذه المسافة . ويجاهد الأمريكيون إلى خلق مكان مناسب وترتيبات تؤكد على المساواة ، وعند عقد الاجتماعات في مكاتبهم ، فهم يفضلون دائماً الجلوس خلف المكتب .

ومن النادر أن يشعر الأمريكيون بالراحة من أي ملامسة جسدية تزيد عن مصافحة اليدين . إلا إذا تواجدا مع أصدقاء قدامى أو في مواقف تبعد تماماً عن الرسمية (مثل المناسبات الرياضية أو الحفلات). أما النساء الأمريكيات فهم أكثر التزاماً بهذه القاعدة . ولكن الحساسية الثقافية الحالية للمضايقات الجنسية جعل أي ملامسة جسدية أكثر من مصافحة اليدين بين الرجال والنساء في العمل أمر غير مستحب على الإطلاق .

### احترام السلطة

قد تفوض السلطة في الشركات الأمريكية الكبيرة إلى مساعدين أقل مرتبة من أي دولة أخرى عبر البحار . ولكن بالرغم من مظاهر المساواة التي يحاول أن يعكسها المديرين التنفيذيين ، إلا أنه ينصح دائماً أن يوضع في الاعتبار أن هذا الشخص يمارس سلطة كبيرة ويجب

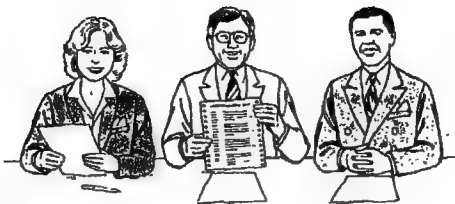
معاملته بكل احترام وحرص . وإذا لم تكن متأكداً من مستوى سلطة شخص ما ، لاحظ وجود سكرتير أو مساعد شخصي ، وحجم غرفة المكتب ، وحجم وجودة المكتب (من الخشب شديد التلميع أو مزين ببعض قطع الأنتيكات ، شخص ذو نفوذ) أو وجود نافذة أمامها منظر جذاب .

قد يعمل الأمريكي بنفس الشركة لعدة سنوات قبل أن ينشئ مكتبه الخاص الأصغر كثيراً من عمله الأول . ولكن يمكنك أيضاً معرفة مكانة هذا الشخص من كيفية تعامل زملائه ومساعديه معه أو معها . وحتى إذا كان المدير الذي تقابله هو بالفعل شخص ذو مركز كبير للغاية ، إلا إذا كان شخص مستبد لا يمكن تحمله — فإن مجرد أنك مختلف قد تجعله يشعر بعدم الراحة . وإذا شجعوك على عدم الالتزام الشديد بالأسلوب الرسمي ، حاول أن تفعل ذلك .

### اللغة

إذا كنت تمارس بعض الأعمال التجارية في الولايات المتحدة مع أشخاص يتحدثون لغتك فقط ، خطط على استخدام اللغة الإنجليزية في تسير أمورك . فسوف يقدر الأمريكيون عناؤك في محاولة تعلم القليل من الإنجليزية

وسوف يعتقدون ضمناً إذا لم تكن تعرف اللغة الإنجليزية بأنه كان يجب عليك أن تتعلمها (على الرغم من أنهم دائماً مستهيمون بنفس الذنب) . فهناك العديد من الأمريكيين قد يجدون صعوبة في فهم الإنجليزية عند التحدث بها بلهجة أجنبية . وقد يشعرون بالحرج وعدم الارتياح ، بالرغم أنهم ، عادة ، يحاولون جاهداً فهمها وإعطاء الفرصة للجانب الآخر لفهمهم . تكلم ببطء ووضوح ، ولك الحرية في أن تطلب منهم تكرار ما يقولونه .



## التفاوض مع الأمريكيين

13

لا يوجد في الواقع أسلوب المساومة حول الأسعار في أماكن البيع بالتجزئة (ومن الغريب أن الاستثناءات الوحيدة لهذه القاعدة هي المشتريات الضخمة مثل السيارات والمنازل) . ولكن المساومة جزء مكمل عند عقد المشروعات الكبيرة ، كما أن الأمريكيين شديدي المهارة في مجال التفاوض . ضع في اعتبارك أن القليل من الأحداث الرياضية الأمريكية مسموح لها بالتعادل في آخر المباريات . فإذا أعطيناهم العذر في ثقافتهم التي لا تقبل الهزيمة ، فإن رجال الأعمال الأمريكيين قد يواجهون صعوبة في الوصول إلى حلول وسط في القضايا التي تهمهم ، وترددهم الفجائي للترشح عن رأيهم في منتصف المفاوضات قد يكون علامة على أنك ضربت على واحدة من أهم الأولويات لدى الأمريكيين . وهناك

مقولة قديمة معناها (الوصول إلى حل وسط شيء عادي ، طالما كان الشخص الآخر يساوم أكثر منك) . فالانتصار - وهو الحفاظ على اليد العليا ، والانتصار الشامل إذا أمكن - سيظل هدفاً هاماً .

لا تدعهم على الإطلاق يرونك وأنت تتصيب عرقاً إن الأسلوب الأمريكي في التفاوض يتسم بالصراحة والوضوح والدقة ، ولكن هذا لا يعني أن الأمر سهل وواضح . ومثلما تكون جدية المفاوضون الأمريكيون ، إلا أن هناك في مجال العمل فن الفوز بأساليب مريبة من غير خرق لقواعد اللعب ، كما أن دروس لعبة البوكر قد تكون مفيدة في هذا الوقت .

إن التعبير الذي يقول "لا تدعهم على الإطلاق يرونك وأنت تتصيب عرقاً" يعني ألا يجب أن تكشف عن شكوك أو مخاوف قد تراودك حول مركزك أو فرص نجاحك . فيجب أن تلتزم الهدوء وأن تسلك سلوكاً محايداً وغير متحيز . وتصرف وكأنك واثق تمام الثقة (أو على الأقل قادر) من المكسب .

إن انفجار العواطف عادة ما يكون نادراً . وإذا حدث ذلك فيمكنك أن تعتبره نوع من الحيلة أو الخداع . فالمفاوض الأمريكي قلما يلجأ إلى تحريف الحقائق ، ويتم

اختيارهم من بين أفضل الموظفين عند عرضهم للمناقشات وما يدعمها من بيانات . وهم يفضلون الاعتماد على التقديرات المالية المستقبلية المعدة جيداً ، وإذا كان في نيتك أن تجبرهم على العمل بأسلوبك ، فيجب أن تكون قد أعددت العدة لتقديم الخيارات البديلة المعقولة والمنطقية . ولا تتوقع قبول اقتراحاتك كما هي ، ولا تفترض أن الاقتراحات الأولى التي قدمت إليك هي العروض النهائية والأخيرة .

### ضع أفكارك على الورق

حاول دائماً أن تتأكد من أنك والطرف الآخر توافقان على الأقل على الحقائق . يجب إعادة سرد الاتفاقيات للتأكد من أن كلا الطرفين قد فسرهما بنفس الطريقة . وإلا ، فإن أي سوء فهم بسيط قد يتصاعد إلى صراعات قد تؤدي إلى فشل الاتفاق . وأفضل طريقة لتحقيق ذلك هو تنظيم وتصنيف المصطلحات كتابة حتى غير الموجودة في العقد الملزم . كما أن اقتراح (أو حتى الإصرار) على ضرورة كتابة ما تم سرده لا يمثل أي إساءة للمشاعر . فهو أسلوب من الممارسة يفرضها العرف في القضايا والمسائل الهامة . فبدون اتفاق متبادل وإثبات مكتوب لهذا الاتفاق ، فقد يصعب تطبيق هذه الاتفاقيات حتى

إذا اضطر الأمر إلى الذهاب إلى المحكمة .

### القضايا وليست المناصب

إن القاعدة الأولى للمساومة هو التفاوض على القضايا والمسائل وليس على المراكز . فالذين يتخذون مواقف صارمة يميلون إلى الهجوم على أي مواقف معارضة لهم وقد يؤدي ذلك إلى تشتيت الانتباه عن احتمال الوصول إلى حل وسط أو إلى قرار . حاول فصل المسائل والمشاعر الشخصية عن القضايا الحقيقية وإعادة صياغة البدائل لإرضاء اهتمامات الطرف الآخر .

### المكسب ثم المكسب

ابذل قصارى جهدك ، عند التفاوض ليس فقط لتحصل على أنسب اتفاقية أو صفقة لنفسك ، بل لتحقيق نتيجة تعود بالنفع على الجانب الآخر (والتي يطلق عليها استراتيجية المكسب والمكسب) . وقد يبدو ذلك غريباً بالنسبة للنزعة الأمريكية تجاه النصر الشامل ، ولكن معظم المعاملات التجارية لا تشمل تدمير الأطراف الأخرى . ولكن ، عليك أن تحتاط ، تجاه الصفقة التي كنت تعتقد أنها بعيدة المنال لأنه ينظر دائماً إليها بعين الريبة والشك .

حاول تجنب جرح مشاعر أي شخص . وإذا كنت في

موقع القوة فلا تفرض شروطك مثل القائد المتصر . كن  
 سمح التفكير ورحب الصدر ، بقدر الإمكان ، ودع  
 الطرف الآخر يدرك أنك يقط وأيضاً حساس  
 لاهتماماتهم ومصالحهم .

أظهر تقديرك لأية إسهامات أو تنازلات قدمها لك  
 الطرف الآخر . حدد الطرق التي توضح أن اقتراحاتك  
 كانت عادلة للطرف الآخر . اقترح البدائل وأساليب  
 التبادل التي ترغب في اتباعها لتحقيق أهدافك الجوهرية.  
 أعد صياغة أساليب التحامل والهجوم من قبل  
 خصمك والتي تبدو وكأنها هجوم على المشكلة  
 الأساسية، وجاهد للوصول إلى عناصر مشتركة يمكن  
 استخدامها لإعادة تشكيل موقف معين . وقد يكون من  
 المفيد العمل أولاً في القضايا الأقل تواتراً ، وبالتالي  
 تزرع جواً من التعاون والتفاهم المتبادل . وقد يعطي ذلك  
 أيضاً لكل طرف مساحة أكبر للوصول إلى اتفاق نهائي .

### الأساليب الفنية والتكتيكات

إن الأساليب والتكتيكات التي ستواجهها ستباين  
 وتتنوع بشكل كبير اعتماداً على سياسة العمل في  
 الشركة ، والخبرة الدولية ، والثقافة المشتركة للفرد .

— قد يبدأ المفاوضون الأمريكيون مفاوضاتهم بتكتيكات

شديدة العدوانية من أجل كسب خطوة واختبار خصوصهم .

— قد يبدأون بعرض شديد المبالغة ، ثم يظهرون تنازلهم عن مكاسب حيوية ، والتي تظهر في حقيقة الأمر أنها قليلة الأهمية . وفي إمكانك أن تفترض بسلام أن هذا يتم بدرجة معينة (وهم سيفترضون أنك تفعل المثل) ولكن المبالغة والعشوائية في عرض موقفك البدئي قد تؤدي إلى فقد مصداقيتك . وفي نهاية الأمر ، ستقابل بالاستياء وعدم الثقة .

— وهناك تكتيك آخر وهو وضع بعض البنود الغير هامة في المفاوضات من أجل تحويل الانتباه عن النقاط الأكثر أهمية وإدراك مدى ليونة الطرف الآخر ، وبالتالي يمكن تقديم تنازلات لأشياء أقل أهمية كوسيلة لإظهار مدى ليونته . وهذا يعطي الفرصة لضرورة اتخاذ موقف أكثر صعوبة في المسائل الهامة.



## أعمال خارجة عن القانون

14

### الاقتصاد السري

يشمل الاقتصاد السري في أمريكا إما النشاط الإجرامي أو الدخل الغير مسجل لدى إدارة الضرائب على الدخل (Internal Revenue Service (IRS وبالتالي لا نخضم منه الضرائب . فالمهاجرون والعمالة اليدوية والمؤسسات التي تستخدم عمالاً بطريقة غير رسمية ، وأحياناً الصناعات الخفيفة قد يدفعون مرتبات غير قانونية - وهي وسيلة لخفض التكاليف عن طريق دفع مرتبات تقل عن أدنى المستويات لأشخاص قد دخلوا أمريكا بطرق غير شرعية (أو الذين يتمنون البقاء بعيداً عن أعين إدارة الضريبة على الدخل) . وبالرغم من أن هذا الأمر غير شرعي على الإطلاق ، إلا أن جميع القطاعات الاقتصادية تعتمد كثيراً على هذه العمالة . وليس من

المستغرب أن الإذعان لهذه القوانين وتطبيقها يشوبه التضارب كما يصعب التكهّن بأبعاده .

**غسيل الأموال :** وهي جذب المكاسب غير الشرعية من خلال المشروعات الشرعية لإعطاء الصبغة القانونية من أجل أهداف ضريبية - وهذا يتم بطريقة روتينية لتجنب عيون مصلحة الضرائب على الدخل . إن التقديرات الإجمالية للدخل من المدفوعات الغير شرعية وغسيل الأموال من الأنشطة المتنوعة ربما يعادل حوالي 10 في المائة من إجمالي الإنتاج القومي .

يشكو الأمريكيون دائماً من ارتفاع معدلات الضرائب ، ويصرخون دائماً من مصلحة الضرائب على الدخل ، ويعتبرونها قوة قوامها الحقد والغل على أصحاب الدخول . ولكن من الجدير بالذكر أن معظم رجال العصابات في مختلف الدول (مثل آل كابوني) قد قُدموا للمعدلة على أساس اتهامهم بالتهرب الضريبي .

### رجال العصابات وابتزاز الأموال

تعمل منظمات الجريمة المنظمة عادة في الخفاء . فإذا انتهى بك الأمر إلى التعامل تجارياً مع صناعة العصابات الإجرامية ، فعادة لن تدرك ذلك على الإطلاق . الملحوظة الوحيدة التي قد تلفت نظرك هي الأسعار المتضخمة

وعدم وجود بدائل متطورة أو منافسة من أي نوع . إن الوجود الفعلي للمافيا مرفوض تماماً منذ عشرات السنين من قبل مكتب المباحث الفيدرالية ، بالرغم من أن أنشطتها معروفة بتوسعها لجميع الجهات المحلية المستولة عن تطبيق القانون - ولأصحاب المشروعات الذين يدفعون الكثير تلبية لمطالب الابتزاز من قبل هذه العصابات .

ينبع انبهار الأمريكيين بالخارجين على القانون ، ورجال العصابات ، وأعضاء العصابات الإجرامية ، إلى حد كبير ، إلى الطبيعة السرية (وبالتالي الغامضة) لأعمالهم ، ومن الأسلوب الرومانسي الذي يظهر به الممثلون لهذه العصابات في الأفلام (مثل جيمس كاجني ، وهمفري بوجارت ، وآل باتشينو) ، فرجال مثل لوسيانو المحفوظ Lucky Luciano ، وشولتز الهولندي Dutch Schultz ، والكثير غيرهم الذين يمثلون أبطالاً شعبيين في الكثير من الأحياء ، فهم يتسمون بالحياة ويرتدون الملابس الغالية ، ويستقلون السيارات الفارهة ، ويحظون بالكثير من القوة والسلطة . إن كابوني (وهو عدو الشعب رقم واحد) حقق نوعاً من الاحترام عن طريق تقليص أنشطته السرية والتحول إلى الأنشطة التي تتمتع بإقبال شعبي كبير - مثل ألعاب القمار ، والدعارة

، والكحوليات . وقد صرح مرة قائلًا : «إن الجميع يطلقون عليّ اسم المبتز ، وأنا أسمى نفسي رجل أعمال ، وعندما أبيع الكحوليات يطلقون عليّ مهرب الخمر ، وعندما يقدم زبائني هذه الخمر على صينية من الفضة يقال أنها حسن الضيافة» . وخلال فترة تحريم المسكرات كان كابوني يقابل بالترحاب في مباريات البيسبول ، بينما كانت صيحات الاستنكار والاستهجان من نصيب الرئيس هوفر .

كانت كلمة الأب الروحي تفسر دائماً على أنها صفة للأسلوب الأمريكي التقليدي في إجراء الصفقات التجارية . وطبقاً لهذه الصفة فإن عصابة كورليون كانت — مثل آل كابوني — مجرد مجموعة من رجال أعمال يوزعون كل ما يرغب فيه عملائهم . ولجرد الصدفية كانت كل السلع والخدمات التي يقدموها غير شرعية ، وكانت تكلفة القيام بهذا العمل تحتاج دائماً — وببساطة — إلى قتل المنافسين .

### الفساد والمعايير الأخلاقية

مع وجود آلاف المكاتب والمصالح المحلية والحكومية والفيدرالية والنظم البيروقراطية والتشريعات المتداخلة من أجل تطبيق عشرات الآلاف من القوانين واللوائح

والقواعد ، إلا أنه بكل تأكيد توجد فرص للفساد في الولايات المتحدة ولكنها جزائية ، ولا تشمل جميع الأنظمة . إن قانون ممارسات الفساد الأجنبية Foreign Corrupt Practices Act (والذي يحرم على المواطنين الأمريكيين الذين يعملون في الخارج من استغلال ما يحصلون عليه من أموال من أجل الحصول على أية تعويضات أو مكافآت) كان يوصف بالسداجة ، ولكنه يمثل معياراً قومياً من السلوك المتفق عليه بوجه عام .

وبالتالي يتوقع من رجال الأعمال الأجانب الذين يعملون داخل الولايات المتحدة تقدير هذه الروح ، إن لم يكن الالتزام حرفياً بهذا المعيار . ولذلك فمن الأمور بعيدة الاحتمال أن يواجه الأجانب مطالب من المسؤولين الرسميين للحصول على أموال بطرق سرية أو رشاي أو أي نوع من الابتزاز . وإذا صادف الأمر وحدث مثل هذا السلوك فإن أفضل شيء هو تجاهل الطلب وترك المكان أو الإبلاغ عنه إلى الجهات المسؤولة .

وبالمثل فإن عمليات الابتزاز أو الرشاي ليس لها أهمية كبيرة في مجال الأعمال الخاصة (ولم يسمع عنها). فالمدير الذي يعقد صفقة ناجحة سوف يكافأ عليها من قبل شركته ، ولكن قد يفصل إذا اكتشفت

الشركة دفع رشوة أو أية مبالغ مالية لتسهيل عقد الصفقة. ولكن ، بالرغم من ذلك فحتى الحكومة الأمريكية لا تعمل طوال الوقت طبقاً للقانون ، فوكالة المخابرات الأمريكية كثيراً ما تلوي أو تحطم قانوناً دولياً أو أكثر عند تنفيذ عمليات سرية عبر البحار (مثل استعادة شاه إيران لسلطته أو القضاء على حكم سلفادور اللندي في شيلي الذي أيدته الولايات المتحدة عند انتخابه في بادئ الأمر). وقد تضمنت فضيحة إيران - كونترا في الثمانينيات من القرن العشرين استخدام الأموال التي تم الحصول عليها من مبيعات المخدرات الغير قانونية لتمويل الشوار المناهضين للشيوعية ، سرّاً ، في جمهورية نيكاراغوا .

### المخدرات = مشروعات ضخمة

منذ أن شاع تعاطي المخدرات الترفيهية بين البيض وشباب الطبقة المتوسطة في الستينيات من القرن العشرين، أصبح استخدام المخدرات مثل الماريجوانا ، والكوكايين ، والكراك ، والأمفيتامينات ، والهيروين ، مشكلة الطبقة الدنيا ، المرتبطة بالفقر ، أو بالذين يعيشون على الهامش . وأصبحت الدعاية المضادة للمخدرات والتشريعات تجنح إلى الشدة . وكانت فكرة أحد البرامج التي تم تمويلها من قبل الحكومة عن

الاستخدام المتبادل للحقن هي محاولة للتقليل من انتشار مرض الإيدز عن طريق تعاطي المخدرات بالحقن بالوريد، ولكنها قوبلت بالرفض من قبل المجادلات الزائفة التي زعمت أنها ستساعد على الصفح والتغاضي عن استخدام المخدرات .

أما الطباق الذي عرف منذ القدم على أنه نوع من الإدمان والضرار بالصحة ، لاقى دعماً من الحكومة (عن طريق المعونات المادية لمزارعيه) . أما الموقف القانوني للماريجوانا (والتي ثبت فائدتها لعلاج مرضى السرطان والمياه الزرقاء) ، فقد ظلت قضية قائمة ومستمرة . ولقد جربها العديد من الأمريكيين ، ومعظمهم غير مقتنع تماماً بضررها ، ولكنهم غير واثقين تماماً من أنها مثل البيرة ، أو النبيذ ، أو الويسكي . وعادة ما ترتبط المخدرات الأعنف بالجريمة المنظمة ، وكثيراً ما تنتم عن طريق اتصالات دولية . وهذا الأمر له تأثير كبير على مخاوف الأمريكيين من التأثيرات الخارجية ، وبالتالي أصبحت القوى الخارجية الحقودة كبش الفداء لمشكلة المخدرات في أمريكا . ونتيجة لذلك ، فإن الظروف والدوافع الداخلية التي تسمح ببيع المخدرات ، والتي أدت إلى استمرار المخدرات كأعمال ندر أرباحاً طائلة ، لا تلقى اهتماماً كافياً حتى يمكن الوصول إلى حل فعال .



## الاسماء والتحيات

15

إن لم تكن جزءاً من قائمة مرتبة طبقاً للحروف الأبجدية ، فعادة ما تكتب الاسماء الأمريكية طبقاً للنظام التالي : الاسم الأول ، الحرف الأول من الاسم الثاني ، أو الاسم الثاني ثم أخيراً اسم العائلة .  
ويؤخذ اسم العائلة من اسم الأب ، ولا يستخدم اسم عائلة الأم . وعلى سبيل المثال :

ريتشارد نيكسون

بكمستر فولر

جون كينيث جوليبرث

مارلين مونرو

وتستخدم بعض النساء الأمريكيات اسم عائلتها ،

واسم عائلة زوجها ، وعلى سبيل المثال :

كلير بوث لوس

هيلاري رودام كليتون

### المستويات الرسمية

إن الأمريكيين عند التخاطب بينهم بعيدين تماماً عن الرسميات ، إلا في بعض الظروف الخاصة ، والتوجيهات التالية مناسبة في مجال العمل (أو أي مجال رسمي آخر) :

— أثناء الاتصالات الأولية سواء عن طريق شخص أو كتابة ، فيجب استخدام لقب مستر أو مسز أو مس أو دكتور ، كل في مكانه المناسب .

— عند دعوتك للتعرف على شخص ما ، أو بعد إقامة علاقة بينكما تستطيع أن تنادي الشخص باسمه الأول (إلا في الحالات التي سبق الإشارة إليها) .

— لا تستخدم الاسم الأول إذا كان الشخص أكبر منك بكثير ، إلا إذا طلب منك ذلك . وكذلك إذا كان الشخص ذو منصب عظيم ، أو شخص تريد أن تظهر له عظيم احترامك .

— يمكن دائماً التحدث إلى الأطفال بأسمائهم الأولى (وفي الكثير من الحالات ، قد ينادونك أيضاً باسمك الأول) .

— يجب مخاطبة رجال الشرطة أو العسكريين طبقاً

لرتبهم (إذا كانت معروفة لك) ، أو "حضرة الضابط" ثم يليه اسم أسرته .

— يمكن أن تخاطب الأشخاص الذين لا تعرفهم (موظفو المبيعات ، والسكرتيرات ، والسائقين ، والعاملين في الخدمة ... إلخ) باسم "سير" Sir ، أو "مام" Mam ، أو ميس Miss . وهذه العادة أكثر انتشاراً في الجنوب ، ولكنه أسلوب ينم على الاحترام في أي جزء من الولايات المتحدة .

### إلقاء التحيات

قلما يحدث اتصال جسدي في معظم اتصالات العمل في الولايات المتحدة . وقد يختلف الأمر إلى حد ما طبقاً لخلفية الفرد نفسه ، ونوع الصناعة ، والظروف القائمة ، ودرجة التآلف والمعرفة . كون رأيك في هذه المسائل من الأشخاص الذين تقابلهم . وعندما يحيي الأمريكيون بعضهم البعض بالابتسامة والاتصال المباشر بالعين . أما المصافحة القوية باليد ، فهي أمر ثابت مع استخدام اليد اليمنى لكلا الطرفين ، عادة ، ولا تستمر لأكثر من ثانيتين .

وتتضمن التحيات عادة كلمة "هالو" أو "هاي" Hi ، ويتبعها في غالب الأمر جملة "كيف حالك؟" ، وهذا

السؤال هو مجرد نوع من التخاطب - وإذا لم تكن تعاني من شعور بعدم الراحة أو حالة مزاجية واضحة (مثل تفاوت الوقت بعد ركوب طائرة نفثة ، أو نزلة برد ، أو حساسية) ، فإن الرد المتوقع يكون "بخير ، شكراً ، وكيف حالك أنت؟" هذا الكلام المتبادل والمختصر قد يكون الطريقة الوحيدة لإقامة علاقات شخصية قبل أن يتحول الحديث إلى علاقة عمل .

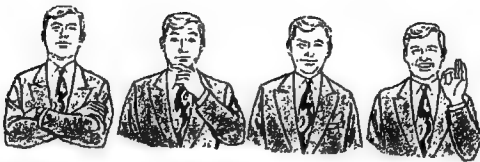
قد يتبادل الأمريكيون - غير التصافح باليد ، الأحضان مع الربت على الظهر ، للحظات معدودة ، ويألفون من نوع الأحضان الشائعة في أمريكا اللاتينية أو الأسلوب الأوروبي في تبادل القبلات على الخدين . فهذا النوع من التحية يوحي بالشذوذ الجنسي المنتشر في الولايات المتحدة ، وبغض النظر عن موقف الرجل الطبيعي من شذوذ رجل آخر ، إلا أن الشذوذ الجنسي مازال يعد بمثابة إهانة لكلا الجنسين .

### إجراء حوار

هناك سؤال عام ، بعد التحية يطرح عادة عند التعارف الأول وهو : "ماذا تعمل؟" والجواب المناسب هو وصف مختصر لمهنتك ، مع تحديد اختصاصات توضح مسئولياتك الخاصة بمنصبك . فإذا كانت لدى الشخص

الآخر اهتمام حقيقي بمعرفة تفاصيل أكثر فسوف يخبرك بذلك .

إن أدنى حد من الاتصال الجسدي هو السائد في الولايات المتحدة ، وفي معظم المواقف الخاصة بعقد المشروعات والأعمال التجارية ، فعادة ما تخصص مقاعد منفصلة حول منضدة الاجتماعات أو منضدة لتناول القهوة . وهناك بعض الأشخاص قد يلمسون ، بطريقة تلقائية ، ذراعك أو كتفك خلال إقامة حوار ، ولكن معظم الأمريكيين يشعرون بالضييق من هذه التصرفات وأحياناً تُعد إهانة . ومن جهة أخرى ، فإن الفشل في إقامة اتصال مباشر بالعين خلال الاجتماع وخلال الاتصالات التالية - والذي يعرف : "بتبادل النظرات" ، قد يعطي إحساساً بأنك لست على قدر المسئولية .



## أساليب الاتصال

16

إن الأسلوب المباشر في الاتصال يقابل بتقدير كبير . وهذا الأسلوب يتناسق مع اللغة الإنجليزية الأمريكية ، والتي تتسم بالبطء في الكلام (إذا قورنت باللغة الأسبانية أو الصينية أو اليابانية) . أما المحتوى فلا يختلف كثيراً بغض النظر عن المحيط الذي يتم فيه .

إن كلمة "لا" تعني "لا" سواء قيلت في صالة الطعام ، أو تم الهمس بها في عشاء غير رسمي . والتردد في التعبير بشدة عن رد سلمي ، والرغبة في اللجوء إلى حسن التعبير عن أي شيء غير مستحب (والذي قد يبدو من الصعب تحقيقه) - مثل وسائل الاتصال السائدة في العديد من الثقافة الآسيوية - هي مصادر للقلق والإثارة بالنسبة للأمريكيين الذين يهتمون أكثر بمعرفة رغبة الآخرين أكثر من الاهتمام بمشاعرهم . وفي الحقيقة،

وحتى على حساب ما يعتقده الآخرون بأنه سلوك طيب ،  
فإن كبرياء الأمريكيين يمنهم من البوح بما يعنونه -  
ويتوقعون من الآخرين العمل بالمثل .

### ضع كل ما تريد على الورق

إن مفردات اللغة الإنجليزية في مجال التقنية والتجارة  
والأعمال تجعلها لغة مثالية في تحديد وتصنيف كل شيء .  
وطبقاً للاهتمام الشافى بحرفية القانون مع الخوف من  
التقاضى ، تجعل حتى الحوارات ، والمصطلحات ،  
والاتفاقيات ، شديدة الوضوح عند كتابتها ، وسهولة  
مراجعتها لكلا الطرفين .

ولقد صرح مرة المخرج السينمائى لويس ب . ماير  
Louis B. Mayer : «إن العقد الشفهي لا يستحق الورق  
المكتوب عليه» . إن زميلك الأمريكى سيحتاج - أو حتى  
سيبصر - إلى ملخص مكتوب ومفصل لكل مناحى  
أعمالك المتبادلة . وبالرغم من شهرة الأمريكيين  
بتلقائيتهم وارتجالهم ، إلا أنهم شديدي القلق عند العمل  
على أساس اتفاقية عامة سيتم تحديد بنودها فيما بعد .

### ماذا تتوقع؟

فيما يلي الأسلوب الشائع فى الاتصال بين رجال  
الأعمال الأمريكيين :

— إن وسائل الاتصال في مجال الأعمال والمفاوضات تتسم دائماً بالبعد عن الرسمية ، وحتى في حالة اتباع الرسمية ، فهم أبسط كثيراً من الكثير من الثقافات الأخرى .

— إن وسائل الاتصال المباشرة والمراجع المعنية أفضل كثيراً من الغموض والإبهام .

— إن الحوارات في مجال الأعمال عادة ما تكون في إطار معين ، وتتبع جدول أعمال دقيق يركز على الأفعال والنتائج .

— عدم الاهتمام نسبياً بالمناصب والألقاب ، ولكن خذ حذر من مستوى سلطة من تتعامل معهم .

— عادة ما يقاطع المتحدثون الأمريكيون بعضهم البعض (وخاصة في الساحل الشرقي) ويكملون جمل بعضهم .



## العادات

### جنون السيارات

تشكل السيارات شخصية أمريكا في القرن العشرين وقد أعطت الفرصة لنمو الضواحي العمرانية ، وحلت تقريباً بالكامل محل السكك الحديدية خلال الخمسينيات من القرن العشرين ، وغيرت من عادات تحديد المواعيد في جميع أنحاء أمريكا ، وأذنت بمولد آلاف الموتيلات (حيث يستطيع المسافرون لمسافات طويلة قضاء الليل فيها). كما مهدت الطريق لظهور سينما السيارات ، ومطاعم السيارات (التي يستخدم فيها الندلاء أحذية التزحلق) ، والوصول للبنوك بالسيارة ، والكنايس الصغيرة التي يعقد فيها الزواج بالسيارات (في لاس فيجاس). والممرات الجنائزية الخاصة للسيارات (والتي يمكنك تقديم تمازيك للمتوفى بدون فك حزام الأمان :

بالسيارة) . كما يعد تليفون السيارات أكثر الأجهزة مبيعاً في الستينيات . وبالرغم من أن "ثقافة السيارة" في أمريكا قد عانت قليلاً من سياسة حظر البترول في السبعينيات ، إلا أنها أدت إلى ظهور سيارات أكثر كفاءة في استخدام الوقود . وقد أصبح الآن متوسط عدد العربات لكل أسرة 1.8 سيارة (معظمها ذات نقل أوتوماتيكي والعديد منها يحتوي على جهاز تكييف) ؛ ولا يستخدم المواصلات العامة إلا عدد قليل من السكان في رحلاتهم اليومية إلى أماكن العمل .

وفي غالب الأمر تُعد السيارات امتداداً لشخصية أصحابها ، وصنعها طبقاً لطلب الزبون أصبح أمراً عادياً - من آخر صيحة في السيارات الرياضية الأوروبية المكشوفة (المكسوة من الداخل بالجلد الطبيعي أو المكسوة بألواح خشبية) وحتى سيارات وينيباجو Winnebago التي تتسع لنوم أربعة أشخاص (ومرشوشة من الخارج بدهان عليه رسوم للبط البري الطائر) . ومن السيارات المنخفضة التي لا يزيد ارتفاع جسم السيارة عن الأرض عن حوالي ستة بوصات والتي يمكن أن تطير من على الأرض ، وحتى سيارات تكساس الكاديلاك التي تطلّي بالكروم المطلي بالذهب ، وعجلة القيادة على شكل

قرنين ، مع وجود يافطات لاصقة على المعادن واللوح المعدنية تحمل كل شيء من مهنة الشخص ، أو الكلية التي تخرج منها ، أو محطة الراديو المفضلة وحتى حالته الاجتماعية مثل "مطلق وسعيد بذلك" أو "إذا كنت غني فأنا أعزب" ، أو جمل تدور حول قضايا اجتماعية أو سياسية "هل ضمنت ابنك اليوم إلى صدرك؟" أو "تخيل السلام العالمي" أو "الرجال المناهضون للعنف هم رجال ضد المرأة" .

### موطن النزعات المتغيرة

تظهر في أمريكا نزعات واتجاهات ثم تختفي سريعاً . ففي خمسينيات القرن العشرين سادت موجة الهولاهوب hula hoops وفي السبعينيات رقصة الروك و"حلقات الغضب" mood rings والتنورة القصيرة والحذاء المسطح، وفي الثمانينيات ظهرت الفطائر الصغيرة المدورة الطازجة، والبسكويت بقطع الشوكولاته ، والشواء في الحلاء ، ولعبة اللوحة التي أطلق عليها "المطاردة التافهة" Trivial Pursuit . والقهوة لأصحاب المزاج العالي في الأكل ، والبيرة المخمرة ، وزجاجات المياه المستوردة في التسعينيات ، وعادة ما ينظر إلى هذه النزعات كنتيجة مباشرة لمجهودات ذكية في التسويق . ويعتبر إطرأاً شديداً

عندما تقول عن شخص ما أنه مثلاً "يبيع المياه في حارة السقاين"، أو "يبيع الرمال للعرب".

وكما تشير القائمة السابقة، فقد تزايدت باستمرار النزعات التي تتركز على الطعام مثل الجبن قليل الدسم، والبيرة الخفيفة في الكحول، والأيس كريم الخالي من اللبن، والبطاطس المحمرة قليلة الملح، والشوكولاته الخالية من السكر، والزبدة بدون كوليسترول (وهي زبدة خفيفة خالية من اللبن)، والحبوب عالية الألياف (لتنظيف القناة المعوية)، ولحم الخنزير المقلد (والمصنع من منتجات الصويا)، والبسطرمة من لحم الديك الرومي، وأصابع الحلوى القوية (للحصول على الطاقة اللازمة)، والحساء المعد للاستخدام بمجرد إضافة الماء الساخن.

استطاعت المشرفة الاجتماعية فيث بويكورن Faith

Popcorn أن تخلق مهنة جديدة تقوم على التنبؤ بالنزعات الثقافية القادمة. وتركزت الأهمية على معرفة "الشئ الكبير القادم"، وانعكست في نجاح شركتها بمدينة نيويورك، والتي تسمى برين ريزيرف Brain Reserve والتي عين بها 22 موظفاً والتي حظت أسهمها بالثقة في قائمة الشركات الاربعة.

### أرض الاعتماد على النفس

يعتقد الأمريكيون أن في استطاعتهم دائماً أن يحسنوا من أحوالهم - إلى حد ما - وأن يصبحوا أقل نحافة ، أو أكثر ذكاءاً ، أو قوة ، أو كفاءة ، أو جاذبية ، أو أكثر روحانية ، أو أكثر سعادة (يمكن اعتبار حركات الهجرة من إنجلترا وكأنها الفعل المطلق للاعتماد الذاتي الجماعي) . ويتخذ تحقيق هذه الأهداف أشكالاً عديدة . وهناك الكثير من الكتب التي تتحدث عن "الاعتماد على النفس" ، وبعض هذه الكتب يشمل أفكاراً زائفة وخادعة ، وتحمل في طياتها مجرد أفكار شائعة بلغة جذابة ، وغلاف أنيق . ولكن هناك بعض آخر من هذه الكتب يتناول هذا الموضوع بإخلاص . وبالتالي فهي أكثر أهمية ونفعاً .

وهناك "برامج الإثني عشر خطوة" Twelve - Step Programs ، والتي تعنى بعلاج إدمان الخمر ، والتي تم تصميمها لمساعدة الأشخاص إلى طريق "الشفاء" من "الإدمان" ، وهذا الشفاء يشمل الشفاء من المخدرات والقمار ، والجنس ، وحتى ضرب الزوجات ، والتسوق ، والتأثيرات طويلة الأجل للمعاناة من قصور في التربية والتنشئة أو على العكس من المبالغة في الحماية من الأبوين . وعادة ما يتم ذلك داخل مجموعة وقعت عليها

نفس التأثيرات ونحت توجيه مشرف خبير .

### المدخنون ضد مجانين الصحة

أصبح التدخين من المحرمات في الولايات المتحدة بعد اكتشاف أن التدخين الثانوي أو السلبي من سجائر الغير تعرض صحة الأصحاء للخطر . لقد أصبح التدخين محظوراً في الطائرات بقوة القانون ، ومعظم المكاتب ، والأماكن العامة الداخلية ، وبعض الغرف في الفنادق ، وحتى في الكثير من المطاعم (وبوجه خاص في المدن الأكبر وعلى الساحلين الشرقي والغربي) ، وتضع بعض المنشآت يافطة تقول : «شكراً لعدم التدخين» في أماكن واضحة . كما حظر نشر إعلانات السجائر في الراديو والتلفزيون . فإذا قمت بزيارة مكتب ما أو منزل ولاحظت عدم وجود طفايات للسجائر ، فمن الأفضل أن تمتنع عن التدخين ، أو تسأل إذا كان من المسموح التدخين . (وقد تضطر إلى الخروج من المبنى أو الذهاب إلى حديقة المنزل إذا كان من الضروري أن تدخن) . فالتدخين قضية اجتماعية شديدة الحساسية وأحياناً سريعة التأثير حيث تمس الاختيار الشخصي وتدخل الحكومة . ومن دواعي السخرية أن تدخين السجائر قد بدأ يقل ، ولكن اتسعت دائرة مدخني السيجار بين الأثرياء الجدد

في منتصف العمر . إن الصناعات المرتبطة بالصحة الجسدية فهي صناعات تدر الكثير من الأموال . ومن المتناقضات المعروفة أن كلاً من كتب الطبخ والبرامج الغذائية هي دائماً على قوائم أحسن المبيعات في أمريكا . ويتمتع الأمريكيون بسمعة عالمية في تقديمهم للشباب والجمال ويستحوذ عليهم الاهتمام بالسلامة والقوة البدنية - وفي نفس الوقت معروفين أيضاً بزيادة الوزن المزمنة . فالغذاء الأمريكي عادة يشتمل على كمية كبيرة من الطعام شديد المعالجة والحلوى التي تحتوي على الكثير من السكر . وبالرغم من وجود عدد قليل يعالج من السممة في العيادات ، ولكن معظمهم يستطيعون التخلص عن القليل من وزنهم . ومن ناحية أخرى ، فإن مشكلات فقد الشهية إلى الطعام anorexia ، والشره المرضي bulimic قد زادت بشكل ملحوظ بين المراهقات في جميع أنحاء الولايات المتحدة ، واللاتي قد يموتون جوعاً في محاولة للحصول على الجسد المثالي لنجمات السينما وعارضات الأزياء شدييدات النحافة .



## الملبس والمظهر الخارجي

18

يصعب دائماً في الولايات المتحدة التعرف على شخصية من تتعامل معه من خلال طريقة ارتدائه للملابس . فالعاملين بالمطاعم والبارات يرتدون الملابس النصف رسمية (التكسيرو tuxedos) بينما يرتدي المليونيرات الشورتات الرياضية وأحذية المشي بالرقبة العالية . والبائعة في أحد المحلات بوسط المدينة قد ترتدي ملابس أكثر أناقة وعناية بتسريح شعرها من مديرة تحصل على مرتب يعادل أربعة أضعاف ما تحصل عليه هذه البائعة . وهناك قصة شهيرة تدور حول نجمة شهيرة ذهبت لشراء سيارة رولز رايس في ظهيرة أحد الأيام وهي ترتدي بنطلون جسينز أزرق ممزق باهت اللون ومعظم الأزرار مفقودة . وعندما حاول البائع أقصى ما عنده من جهد لدفعها لتترك معرض السيارات ، انتزعت

من حقبيتها رزمة من الدولارات من فئة الألف دولار،  
وابتاعت السيارة نقداً وعداً .

### الملبس من أجل النجاح

بينما يفضل الأمريكيون ارتداء الملابس الغير رسمية  
(والمكاتب تزداد راحة واسترخاء) فإن رجال الأعمال  
عادة ما يرتدون بنفس الأسلوب الذي يتبعه شركائهم في  
أي مكان آخر في العالم . أما الحالات الاستثنائية فهي  
موجودة في سيليكون فالي وهوليوود ، حيث يسود لبس  
البنطلون القطني الأزرق ، والفانلة القطنية ، والأحذية  
المصنوعة من القماش ، وأحياناً قميص هاواي أو ربطة  
عنق ترجع إلى الأربعينيات . وتحدد بعض الشركات  
بعض الأيام لارتداء الملابس الغير رسمية وعادة ما يكون  
يوم الجمعة عندما يكون الموظفون على أهبة الاستعداد  
لفك ربطة العنق وتخلص الموظفين من الأحذية ذات  
الكعب العالي استعداداً لارتداء ملابس إجازة الأسبوع .  
يجب أن يتوقع الزائرين من الرجال ارتداء البدل  
التقليدية ورباط العنق أثناء الاجتماعات والمواعيد  
الرسمية . ويزداد الاهتمام بقصة الشعر وجودة الملبس  
وخاصة بين موظفي الإدارة العليا . إن المديرين  
التنفيذيين ورجال الإدارة من المستويات العليا -

والمديرين الصغار الذين يأملون في الوصول إلى المناصب الإدارية العليا - يفضلون دائماً البذل ذات اللون الرمادي أو الأزرق بخطوط خفيفة . أما في فصل الربيع والصيف فهم يرتدون البذل ذات اللون البيج أو البني الفاتح ، ويمكن ارتداء البلاطي الرياضية في المناسبات الأقل رسمية . فرباط العنق عند الرجال هو اللون المبهج الوحيد الذي يستخدمه . (يشتهر الرجال الأمريكيون بذوقهم السيئ في اختيار رباط العنق) . إن أفضل مؤشر على الذوق السليم للمدير التنفيذي في ارتدائه لربطة العنق في أي موسم من العام هو تشابهها مع مذيعة الأخبار في شبكات التليفزيون القومية والمحلية .

وترتدي النساء في معظم المستويات والعاملات بنظون أو تنورة مع بلوزة وجاكت بسيط مفتوح ، بجانب الفساتين . أما العاملات في الإدارة العليا فيلبسن البذل مع إضافة إشارب . وهناك مجال أوسع في اختيار الألوان عن الرجال ولكن من الأفضل الالتزام بالجانب التقليدي المحتشم .

إن المبالغة في الالتزام بالموضة عادة غير مستحب وخاصة خارج صناعة الموضة أو الموسيقى . ويجب أن تتسم الحللي والاكسسوارات بالبساطة وعدم الوضوح .

فالنظافة وقص الشعر أكثر أهمية من الموضة . ويستخدم بعض رجال الأعمال أنواع من الأحذية وساعات اليد المعروفة بماركاتهما المشهورة كدليل غير مباشر عن شخصية مرتديها ومنصبه ، ولذلك يجب العناية في اختيار هذه الأشياء طبقاً لمقدرة كل شخص .



## قراءة عن الأمريكيين

19

### القراءة السهلة

نظراً لأن الأمريكيين شعب يتسم بالحياة والنشاط إلا أنه عادة لا ينفر من معرفة الآخرين لمشاعرهم . ويمكن للأمريكيين أن يكونوا مثل الكتاب المفتوح . فعندما يعترضهم القلق يتحركون بعصبية ويبدو عليهم الخجل أو الضيق الشديد . وعندما يفقدون صبرهم ينقرون بأصابعهم أو بالقلم على المنضدة أو يهزون رؤوسهم . وعندما يكونون على أهبة الاستعداد لمغادرة المكان ينظرون إلى ساعاتهم . ويمكن بسهولة إخفاء أي من هذه المشاعر ولكن الثقافة الأمريكية لا تؤيد أو لا تحتاج إلى وسيلة للخداع . وفي الحقيقة ، فإن الأمريكيين أقل الشعوب رغبة في تغطية الحقيقة أو إخفائها . وحتى إذا كانوا يعملون في سرية ، فقد تستطيع أحياناً أن تكتشف

مشاعرهم الحقيقية عن طريق ملاحظة لغة أجسادهم بدقة.

### عشر مفاتيح لحركات بدون كلام

1- يفسر الالتقاء المباشر بالعين على أنه إشارة عن الأمانة

والإخلاص . وتجنب التقاء العيون يعني أن الشخص

يكذب ويلوي الحقيقة ، أو أنه يغطي شيئاً ما .

2- إن الأصوات العالية والحركات النشطة لا تعني

بالضرورة الغضب . فقد تعكس هذه الحركات

مشاعر الحماس والإثارة . وعادة يخبرك الأمريكي

بكلمات واضحة متى يكون غاضباً .

3- إن رفع الحاجبين أو رفع الرأس إلى الورااء فجأة تعني

الاندهاش أو الإنكار .

4- إن هز الكتفين أو النظر بعيداً يعني عدم التاكيد أو

التردد في الموافقة .

5- وسوف يحاول الأمريكيون أحياناً التأكيد على

الالتزام أو الإيمان عن طريق النقر على المائدة أو

الوقوف فجأة .

6- عندما يرغبون في إنهاء اجتماع أو يريدون

الانصراف، فهم ينظرون في ساعاتهم أو يردون

باعتصاب . وإذا كانوا لا يشعرون بالاهتمام بوجه

خاص يبدأوا في النظر في أوراقهم على المكتب أو قد

يفتحون نوتة المواعيد . وقد يخططون مسبقاً للمقاطعة بعد فترة من الوقت ، على أساس أن هناك موعد آخر هام .

7- إن هز الرأس من جانب لآخر يعني "لا" بينما هزها من أعلى إلى أسفل فقد يعني إما الموافقة أو إشارة بمجرد الفهم .

8- إن الإشارة إلى شخص ما - من وقت لآخر - لتوضيح ما يقوله أمر طبيعي ، ولكن الإصرار أو تكرار الإشارة هادة ما تشير إلى التوتر والعدوانية .

9- إذا كان المتحدث يتحرك في خطوات جيئة وذهاباً أثناء الاجتماع فهي ببساطة ترجع إلى تفضيله ذلك عن الوقوف ثابتاً ، أو استراتيجية لمواصلة حركة العينين ولكنها لا تعني أي غرض أو هدف آخر .

10- إن وضع الإصبع الوسطى والإبهام على شكل دائرة يعني "وهو كذلك" أو "تماماً" . ولكن رفع الإصبع الوسطى فقط فهي إشارة شديدة الوقاحة وتعني الإهانة أو التحدي .



## وسائل الترفيه

20

يعتقد الكثيرون أن الطعام الأمريكي لا يشمل إلا الهوت دوجز Hot Dogs ، وتشيز برجر Cheese Burgers واللبن المخفوق ، والدجاج المحمر ، والكوكاكولا . (وتحتوي بعض اختراعات الأطعمة الأمريكية الشومين Show Mein والفيشار ، وحلوى الحظ الصينية - والتي اخترعها أحد اليابانيين الأمريكيين في سان فرانسيسكو) . ولكن الولايات المتحدة ، على أية حال ، هي موطن العديد من الأكلات الجيدة والتي تشمل من الشيوينو Cloppino (يخني من السمك) ، وفطيرة القرع العسلي ، وبطلينوس نيويورك ، إلى أنواع أكثر تعقيداً من الأكلات التقليدية لجنوب غرب أمريكا وما يعرف باسم مطبخ كاليفورنيا (وهي وجبات مبتكرة من مكونات محلية طازجة) . وفي العشر سنوات الأخيرة ، أخذت مطاعم الأكل الراقية

طابعاً مميزاً وخاصة في الساحلين الشرقي والغربي.

### وجبات العمل

أحياناً ما يتم عقد الصفقات والأعمال في الولايات المتحدة أثناء تناول الطعام . ويتم ذلك جزئياً لتوفير الوقت (فعليك أن تأكل ، وأيضاً إتمام عقد صفقات) ، وكل وجبة يمكن ضغطها وتحويلها إلى خدمة . فهناك إفطار ، وغذاء ، وعشاء قوي ، وتحتوي عادة الوجبة الكاملة على فانشات الشهية والحساء ، والسلطة ، والطبق الأساسي الذي يحتوي على الخضر ، والحلوى ، والشاي أو القهوة . ويمكن أن يسبقها تناول المشروبات أو فانشات الشهية ثم يتبعها مشروبات بعد الأكل مصحوبة بشراب النبيذ . ويقتصر عادة على البيرة في المناسبات الأقل رسمية . أما غذاء الثلاث مارتيني Three Martini Lunch ، فقد أصبح وجبة من الزمن الماضي . والعديد من الأمريكيين (وخاصة في المدن الصغيرة بالغرب الأوسط) يتجنبون تماماً شرب الكحوليات . ولكن يمكن أن يقدم لك الشاي المثلج ، واللبن ، والصودا ، وعدد كبير من أنواع المشروبات ، والماء هو دائماً أكثر المشروبات أماناً ، من المنظور الصحي والاجتماعي . وفي المناسبات التي تضطر فيها إلى تفسير عدم رغبتك في الشرب على نخب

فلان ، يمكنك أن ترد ببساطة : "أفضل ألا أشرب" وهو رد لا يؤدي المشاعر ، ولكنه مفيد للاختيار الشخصي . أما غذاء العمل في ضيافة شخص ما فإنه عادة يتم بأسلوب البوفيه المفتوح ، حيث يقف المدعوون في طابور لخدمة أنفسهم من المائدة الأساسية ، والجلوس العشوائي أكثر شيوعاً من تخصيص مقاعد للجلوس . وعموماً فالأمريكيون لديهم حساسية خاصة تجاه القيود الغذائية والتباين بين الثقافات في طريقة تناول الطعام . وقبل تناول الطعام قد تسأل عن الأطعمة التي لا يمكنك تناولها أو التي لا تحبها .

### الدعوات

قلما تنسم الدعوات بال رسمية ويمكن إرسالها قبل فترة قصيرة (هل أنت غير مرتبط اليوم؟) ولا تعد وقاحة منك إذا رفضت . والدعوة الرسمية المطبوعة عادة ما يوضع عليها ملحوظة تقول : "رجاء الرد" RSVP والتي تعني بالفرنسية "Repondez si' l vous plait" والتي تعني أنه من المتوقع منك أن ترد بالقبول أو الرفض بالبريد أو بالتليفون قبل موعد الدعوة بوقت كاف .

قد تصلك دعوة لحفلة مرتبطة بالعمل من رجل أو امرأة ، بالرغم من أن المرأة قد تختار مكاناً عاماً للاحتفال

بمناسبة خاصة مثل المطاعم بدلاً من إقامتها في منزلها .  
 فإذا دعاك رجل أعمال من الجنس الآخر للخروج لتناول  
 الطعام ، لا تفسرها على أنها عرض لإقامة علاقة حميمة .  
 ففي كل الأحوال ، لا يعدو الأمر أن يكون مجرد زيارة  
 تعارف بينكم .

وفي حالة دعوتك على تناول الطعام في مطعم فإن  
 الداعي أو المضيف يتحمل عادة كل المصروفات وتستطيع  
 أن تعرض ، كضيف ، أن تدفع البقشيش ، ولكن قلما  
 يقبل الضيف ذلك . إن القيمة العادية للبقشيش عادة  
 تتراوح بين 15 في المائة ، إلى 20 في المائة في حالة جودة  
 الطعام والخدمة في الأماكن الغالية . ولكن حاول أن تتبع  
 الجانب الأكثر كرمًا . وقد ترغب في إقامة احتفال خاص  
 بك ، لذلك يجب أن تخطط للأمر مسبقاً حتى تتحمل  
 التكاليف (لتجنب أي إحراج بسبب من سيقوم بدفع  
 الفاتورة) .

### العشاء في منزل خاص

إن إقامة الحفلات في المنازل أمر شائع بالولايات  
 المتحدة ومجرد زجاجة نبيذ ، أو باقة ورود ، أو لعبة  
 صغيرة (إذا كان لدى المضيف أطفال) هي بمثابة هدايا  
 مناسبة . إن معظم المنازل الأمريكية لا تتقيد بالرسميات .

وحالة تقديم الأكل يجب ألا تفسر على أنها انعكاس لما تراه بل هي علامة للصدقة عند دعوة الناس إلى منزلك بدون أي استعدادات خاصة .

يمكن إقامة الولائم ، في بعض المناطق الريفية ، في أوقات مبكرة تبدأ من الساعة الخامسة مساءً وبحيث تنتهي في الساعة الثامنة مساءً . أما في المدن فعادة ما تبدأ الحفلات بين الساعة 6 إلى 8 مساءً وأحياناً تستمر حتى يعد منتصف الليل .

بمجرد الانتهاء من الطبق الأخير ويبدأ الحوار في التباطؤ ، يجب عليك أن تطلب الرحيل . ويمكنك أن تشعر من أسلوب المضيف إذا كان إصراره على بقائك نابع من القلب أو مجرد نوع من الأدب . ونظراً لأن الأمريكيين معروفين بالبساطة والبعد عن الرسميات فقد يطلعوك ببساطة على موعد الانتهاء من الحفل . وبالرغم من أن الكثير من الأجانب قد يدهشهم هذا الأسلوب المباشر ولكنها لا تعني على الإطلاق أي نوع من الوقاحة أو عدم الحفاوة .



## المناسبات الاجتماعية

21

تنوع حياة الليل وأماكن الترفيه بشكل ملحوظ . ففي المدن الأكبر يوجد كم هائل من الاختيارات .

قد تدعى لمصاحبة مضيفك الأمريكي لأحد الأحداث الرياضية . كما توجد نوادي موسيقى الجاز في كل المدن بأحجامها المختلفة . ولكن الذي ستسمعه في نيو اورلينز قد يكون شديد الاختلاف عما تسمعه في نيويورك أو شيكاغو . وتقدم النوادي الليلية الرقص ، مثلما تفعل النوادي والبارات (والتي تقدم عادة رقصات الروك أند رول) . كما يوجد بعض من أفضل البارات التي تقدم فقرات من العزف على البيانو داخل الفنادق . ولذلك فإن قاعات الرقص الغربي في تكساس أو في الجنوب الغربي شائعة إلى حد كبير ويمكنك أن تحاول ، في مدينة لوس انجليس ، المشاركة في تسجيل عرض تليفزيوني كفرد من

الجمهور أو من المستمعين . أما في مانهاتن فيمكنك تناول الشراب في أحد القاعات الخاصة بتناول الكوكتيل التي تتوج ناطحات السحاب الشهيرة في هذه الجزيرة .

وهناك اختيار آخر قد تفضله وأنت في نيويورك أو شيكاغو ، أو أطلانتا ، أو ميامي ، أو سان فرانسيسكو ، أو لوس انجليس ، وهو الذهاب إلى مسرح حي ، ولكن يجب أن تخطط لذلك مسبقاً . وقد تكون التذاكر عالية التكلفة ومن الصعب الحصول عليها في فترة قصيرة . ويوجد في الكثير من المدن الأمريكية متوسطة الحجم فرق أوركسترالية سيمفونية رائعة .

ومهما كان اختيارك ، تأكد من أن ذهابك في صحبة زميل أمريكي . فإنه أو إنها ستبذل قصارى جهدها من أجل أن يكون مضيفاً مهذباً وكرماً . ولا تخشى على الإطلاق من التصريح بالأمكن التي تفضلها إذا كان لك الاختيار .

### إقامة الحوار

يمكن أن يكون الأمريكيون في غاية الصراحة والجرأة وعادة ما يشعرون بالسعادة عند التحدث في أي شيء تقريباً في أي جلسة اجتماعية . ولكن هناك بعض الموضوعات القليلة التي يفضل أن يتجنبها الزائر الأجنبي : — دور الولايات المتحدة في الشئون الخارجية عموماً وفي

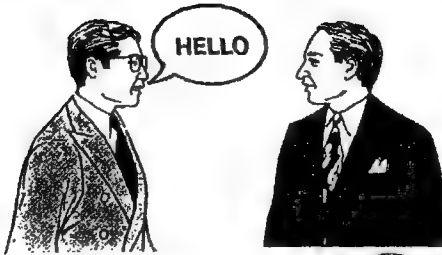
- الحرب الفيتنامية بوجه خاص .
- القضايا المتنوعة حول المساواة في الحقوق .
- العلاقات العرقية والتحامل العرقي .
- المعاداة للسامية .
- الإجهاض .
- الشذوذ الجنسي بين الرجال والنساء .
- السياسات الداخلية والفضائح الحكومية .

### الدعابة

لا يوجد إجماع قومي حول ما هو مسلي أو مضحك، ولكن لا يوجد شخص يرغب في أن ينهم بأنه يفتقر إلى روح الدعابة . وقد تراجعت ، إلى حد كبير ، شعبية النكات التي تدور حول الجنس أو العرق ، ولكن مازالت نكات المحاماة مستمرة في تأثيرها . إن أكثر الأحاديث شعبية وبرامج التعليق تدار من خلال مونولوج موضوعي في البرامج الكوميديّة التي تذاع في المساء . وعلى مر التاريخ ، فإن أكثر مقدمي البرامج الترفيهية شعبية من نجوم الكوميديا (حتى أن أول شخصية أدبية أمريكية عالمية ، وهو مارك توين ، كان أولاً وأخيراً كاتباً ساخراً) . ولكن الكوميديا الرخيصة والحسية ، والتي تعنى بالدرجة الأولى بالجدس ، هي على ما يبدو النوع

الذي يلقي استحساناً من الأغلبية .

(مثل شارلي شابلن ، وجيري لويس ، وروين  
وليامز، وأخيراً جيم كاري)



## جمل أمريكية ثابتة



Hallo	هالو (رسمية)
Hi	هاي (غير رسمية)
How are you?	كيف حالك؟ سؤال بلاغي لا يحتاج إلى إجابة
Excuse me Pardon me , or I'm sorry	اعذرني (عفواً) أو أنا آسف تعتمد على طريقة الكلام
please	من فضلك (رسمية وغير رسمية)
would you please	هل تسمع؟ (رسمية)
Thanks	شكراً (غير رسمية)
Thank you very much	شكراً جزيلاً (رسمية)
Nice to meet you	سعيد بلقائك (رسمية وغير رسمية)
good bye	وداعاً (رسمية وغير رسمية)

### الألعاب الهامة بالولايات المتحدة

إن أهمية الألعاب الرياضية في أمريكا - والفرق الرياضية المتنافسة بوجه خاص - لا يمكن بأي حال من الأحوال الاستهانة بها . فالثقافة الأمريكية تعتبر هذه المباريات نوع من التقدير الذاتي ، كما أن الأطفال (وخاصة البنين) يتم تشجيعهم - ويتوقعون منهم دائماً - المشاركة في أي مجال رياضي في سن مبكرة . وهناك مبدأ قومي سائد بأن الرياضة تنمي الشخصية وتعلم الشباب اللعب كفريق (بالرغم من أن ذلك يتعارض بوضوح مع المثال الأمريكي الذي يحتذى به وهو أنا أولاً) . وفي وقت من الأوقات كان تلاميذ المدارس يدرسون : "ليس من المهم أن تفوز أو أن تخسر . ولكن العبرة بطريقة الأداء" . ولكن في الربع الأخير من القرن العشرين ، تم القضاء إلى حد كبير على هذه الفلسفة عن طريق مدرب كرة قدم أسطوري يدعى فينس لومباردي Vince Lombardi والذي قال : "إن الفوز ليس هو كل شيء بل إنه الشيء الوحيد" . وبكلمات أخرى ، فالهم هو "أن تكون رقم واحد" . إن الشعارات والمصطلحات الرياضية متعددة ومتنوعة وخاصة في "حلبة" الأعمال . وهناك العديد من الجمل الشائعة مأخوذة من تكتيكات

الملاعب الرياضية مثل :

— اللعب الكرة العنيفة (اليسبول) play hardball

وهي تعني اللعب بسرعة وخشونة مع احتمال تعرضك للإصابة .

— اخلع القفاز (اللاكمة) take the gloves off

وهي تعني تركيز جميع الموارد على عنصر واحد .

— في وجهك (كرة السلة) in your face

للمضايقة أو الإهانة أو الاستفزاز .

وهناك مصطلحات أقل عنفاً وتعبيرات من أجل

الوصف المختصر والمبهج مثل :

— هات تريك Hat trick (في الهوكي على الثلج)

ويعني إحراز ثلاثة أهداف متتالية

— سقطت للخلف ورفس الكرة قبل أن تلمس الأرض:

Dropback and punt (وهي تعبيرات في كرة القدم)

وهي تعني محاولة تقليل درجة الخسارة عندما تشير

الدلائل على أن الهزيمة أمر لا محال .

— جري النهاية end run (كرة القدم) المرور من حول

أحد العقبات بدلاً من مواجهتها مباشرة .

— خط الفوز Winning streak (جميع الألعاب

الرياضية) الفوز ثلاث مرات أو أكثر بالتالي ، وعادة

مع وجود فارق متسع .

— الجري عكس عقارب الساعة Running down the clock

(كرة السلة وكرة القدم) تقليل أو تجنب أي

لعب في نهاية مباراة تكون أنت الفائز فيها ، من أجل

أن لا تعطي فرصة للخصم للحاق بك.

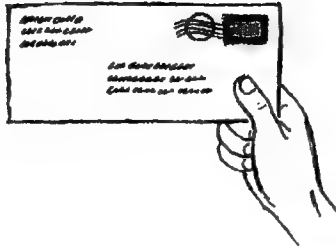
— الضرب تحت الحزام ، أو الضربة المنخفضة ، أو الرمية

Hitting below the belt, low blow, الرخيصة

cheep shot (الملاكمة) وهو ضرب الخصم في منطقة

المنفرج أو قريباً منها ، أي الاستعداد التام للعمل بعيداً

عن كل القواعد والقوانين .



## المراسلات



إن ترتيب المعلومات في العنوان البريدي بأمريكا  
ثمائل الأسلوب الذي تكتب به معظم المراسلات في  
الدول الغربية : وعلى سبيل المثال :

**Mr. Ellrs Presley**

**c/o Graceland**

**3734 Ellrs Presley Boulevard**

**Memphis, Tennessee 38116**

لكل ولاية حرفان مختصران ، وكل عنوان له من  
خمس إلى تسع أرقام كرقم بريدي (والمعروف أيضاً برقم  
المنطقة) وهو يشير إلى العنوان المطلوب والموجود في  
محيط جغرافي ضيق نسبياً . وعموماً فالمكاتب البريدية لا  
ترسل الخطابات بدون وجود الرقم البريدي . كما أن  
البريد المرسل عبر البحار بدون رقم المنطقة أو الرقم  
البريدي قد يعاد مرة أخرى إلى الراسل بالبريد السطحي .



24

## أرقام هاتفية هامة ومفيدة

أرقام الهاتف التي تبدأ برقم 800 يمكن طلبها بدون رسوم (مجاناً) ويمكن طلب هذا الرقم من أي مكان في الولايات المتحدة .

- 01 - الرقم الكودي للولايات المتحدة
- 00 - الرقم الدولي
- 011 - المدخل للتدء الآلي
- 911 - الشرطة المحلية ، والطاقي والإسعاف
- 411 - دليل التليفون المحلي
- + 555-1212 - دليل المكالمات الخارجية (رقم المنطقة)
- 800 - 238 - 5355 - الأكسبريس الفيدرالي
- 800 - 241 - 6522 - خدمة البريد السريع
- 800 - 654 - 3131 - شركة هيرتز (تأجير السيارات)
- 800 - 331 - 1212 - شركة افيز (تأجير السيارات)

- أميركان إيرلاينز (الخطوط الأمريكية) 800 - 433 - 7300
- شركة خطوط دلتا (Delta Airlines) 800 - 221 - 1212
- شركة يونائتد إيرلاينز 800 - 241 - 6522
- فندق الهيلتون 800 - 445 - 8667
- فندق هيات 800 - 233 - 1234
- فندق الشيراتون 800 - 325 - 3535



## كتب وعناوين شبكات الإنترنت

25

**Cracking Jokes** by allen Dundes . Ten Speed Press, Berkeley, CA, USA, 1987 . Examines how Folklore, old wives'takes and urban myths reveal a lot about U.S. Culture .

**American Ways: A Guide for Foreigners in the United States** by Gary Althen. Intercultural Press, Inc., Yarmouth, Maine, USA, 1988 .

**The Concise Guide to Executive Etiquette**, by Linda and Wayne Phillips. Bantam Doubleday, New York, 1990 .

**Getting to Yes : Negotiating Agreement Without Giving In** by Roger Fisher and William Ury. Penguin Books , New York, USA, 1992 .

**Class** by Paul Fussell. Ballantine Books, New York, USA, 1983. An insightful, Detailed, Witty deconstruction of America's hidden class system .

**The Great Plains** by Ian Frazier. Farrar, Straus Giroux, New York, USA, 1989. A richly detailed history of the wide area between the Mississippi River And the Rock Mountains .

**Allstair Cook's America** by Alistair Cooke. Alfred A. Knopf, New York , USA. First published in 1973 and

frequently reprinted, this book remains a fine primer of U.S. history and character .

### **Internet Addresses**

#### **American Studies Web**

<http://www.georgetown.edu/crossroads/asw>  
Links to hundreds of business & culture sites

#### **LookupUSA**

<http://www.abii.com/>  
Links to directories of over 88 million households and 10 million businesses in the U.S.

#### **BizWeb**

<http://www.bizweb.com>  
Companies categorized by goods or services

#### **New Market Associations Directory**

<http://www.newmarket-forum.com/assoc.html>  
Over 10.000 professional associations and events

#### **FedWorld**

<http://www.fedworld.gov/>  
Links to Federal government sites & publications

#### **Business Week Magazine**

<http://www.businessweek.com/>

#### **Dow Jones Directory**

<http://www.dowjones.com/>  
Includes Barron's and the Wall Street Journal

#### **Forbes magazine**

<http://www.forbes.com>













## النجاح

في المعاملات التجارية الدولية  
ليس فقط نجاح لمنتجك أو خدمتك  
أو شروطك أو مواعيد تسليمك للمنتج

## النجاح

في مجال المعاملات التجارية  
هو نجاح للشعوب والتقاليد والعلاقات

جواز سفر / الولايات المتحدة المتحدة

سيساعدك على :

- ✓ تجنب الأخطاء في السلوك الاجتماعي
- ✓ التعرف على قيم الأمريكيين
- ✓ تفهم الأسباب وراء أساليبهم
- ✓ تطوير أسلوب المفاوضات بطرق
- لا تغادر بلدك بدون جواز سفر



**Arab Nile Group**  
CAIRO - EGYPT

I.S.B.N 977 - 5919 - 43 - 6



**WORLD TRADE PRESS®**  
Professional Books for International Trade  
California, USA